# تقييم دور خطة صندوق إعانات الطوارئ على الاحتفاظ بالعاملين في قطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا

محمد حسين عبد الجابر محمد

**الملخص**

إن الأزمة الصحية الحالية التي يمر بها العالم ومصر خاصة جراء تفشى وانتشار فيروس كورونا (كوفيد-19) وتأثيرها السلبي على كافة القطاعات بالدولة المصرية وبالأخص على القطاع السياحي تعتبر الأقوى في تاريخ السياحة المصرية، ويعد دعّم الإتحاد المصري للغرف السياحية لجميع العاملين بالغرف السياحية المختلفة المتضررين جراء هذه الجائحة وأيضا مساندة جميع المنشآت السياحية في الاحتفاظ بالعاملين بوضع خطة تحظى بدعم حكومي للحفاظ على العمالة المتواجدة حاليا في الفنادق والشركات والقطاع بالكامل، وحمايتها من التسرب لأن العمالة المُدربة هي عصب القطاع السياحي، لذا يهدف البحث إلى تقييم دور خطة صندوق إعانات الطوارئ على الاحتفاظ بالعاملين في قطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا ولتحقيق هذا الهدف تم عمل استبيان للتعرف على آراء العاملين بغرفة المنشآت الفندقية التابعة لاتحاد الغرف السياحية حول موضوع البحث، كما تم استلام عدد (650) استمارة استقصاء للعاملين بغرفة المنشآت الفندقية وعند الاستلام والفحص وجد (578) استمارة صالحة للتحليل وتمثل نسبة 88.92% وتم استخدام برنامج (SPSS 20) وتم التوصل إلى أبرز النتائج وهى دعم قطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية للعاملين بالغرفة والالتزام بسداد مستحقاتهم، وتعاون الاتحاد مع صندوق إعانة الطوارئ بوزارة القوى العاملة بسداد المبالغ التأمينية للموظفين، وكانت أهم التوصيات تفعيل القرارات التي اتخذتها اللجنة العليا بمجلس الوزراء والتي تلزم جميع المنشآت الفندقية بعدم تسريح العمالة وضرورة الاحتفاظ بهم، وتفعيل دور صندوق إعانات الطوارئ في الحد من تسريح العمالة والالتزام بسداد المستحقات المالية وانتظام صرف الإعانات، وتفعيل قرار وزير السياحة بأن هذه الإجراءات المتخذة لتشجيع ودعم القطاع السياحي والفندقي ستكون مقرونة بالاحتفاظ بالعمالة وسداد مستحقاتها.

**الكلمات المفتاحية:** قطاع المنشآت الفندقية – الإتحاد المصري للغرف السياحية – صندوق إعانات الطوارئ– فيروس كورونا المستجد– الاحتفاظ بالعاملين– العمالة المُدربة.

- **مقدمة البحث:**

منذ القديم تعتبر الأوبئة الجائحة من أهم ما يهدد العالم بأسرة، وذلك على الرغم من التطور الكبير الذي عرفه العالم فى المجال الطبى، حيث استطاع الحد من العديد من الأوبئة الجائحة من خلال الاكتشافات الطبية فى مواجهة تلك الأوبئة، إلا أن طبيعة الأوبئة المستجدة الحادثة نتيجة للتغيرات البيئية السلبية والغير صحيحة في المحيط البيئي الذي يعيش فيه الإنسان تجعلها تهدد باستمرار العالم في أي وقت.

والدال على ذلك ما شهده العالم من أزمة غير مسبوقة وهى تفشى جائحة فيروس كورونا المستجد (Covid-19) حيث تفشي المرض للمرة الأولي في مدينة (ووهان) الصينية في أوائل شهر ديسمبر عام 2019، وسرعان ما بدأ

فيروس كورونا المستجد فى الانتشار على نطاق أوسع إلى أن تحولت إلى أزمة عالمية تهدد العالم بأثره، ونتيجة لذلك تسبب تفشي الوباء في إحداث أضراراً صحية واجتماعية وركود اقتصادي عالمي، كما تكبدت الدول العديد من الخسائر البشرية والمادية بالإضافة إلى تأجيل الأحداث الرياضية والدينية والسياسية والسياحية والثقافية أو إلغائها في بعض الدول. (Pan A, et al, 2020)

وفي هذا الصدد يشير (عبد القادر، 2020) أن قطاع السياحة يعد من أكثر القطاعات التي تضررت بصورة كبيرة من تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد (Covid-19)، حيث شهد القطاع السياحي تحديا كبيرا نتيجة إصدار منظمة الصحة العالمية قيودا على حركة السفر والسياحية بين مختلف الدول السياحية، كما فرضت الحجر الصحي على سكان الدول والبقاء في منازلهم لتفادي العدوى من هذا الوباء، وبناء على ذلك يري (موسي، 2021 : 45) أن الدولة المصرية قد فرضت حظر التجوال في البلاد، مما تسبب في تعليق جميع الأنشطة والفعاليات السياحية في بادئ الأمر، والذي بدورة تسبب في إلحاق الأذى بالقطاع السياحي من الناحية الاقتصادية، إلى أن أصدرت (منظمة الصحة العالمية، 2020) مجموعة من الضوابط والإجراءات والمعايير للدول اللازم إتباعها لعودة الحياة الطبيعية أثناء جائحة كورونا، وبناء عليه أوضحت (الهيئة العامة للاستعلامات المصرية، 2020) قرار رئيس الوزراء المصري للاستعداد لبدء التشغيل التجريبي والجزئي في 15 مايو 2020 وبنسب إشغال لا تتجاوز الـ 25% من إجمالي الطاقة الاستيعابية للمنشأة الفندقية السياحية بعد التأكد من الالتزام بكافة القواعد والإرشادات الوقائية والاحترازية المعلن عنها لاحتواء أزمة كورونا، كما عزز قرار زيادة نسب الإشغال إلى 50% من الطاقة الاستيعابية للسياحة المحلية، في استعادة القطاع السياحي لعافيته النسبية.وفي ظل استمرار أزمة فيروس كورونا المستجد وآثارها السلبية الجسيمة علي القطاع السياحي المصري، حرص الإتحاد المصري للغرف السياحية علي إعداد رؤية وخطة عمل تتضمن حزمة التدابير الاحترازية وإجراءات السلامة الوقائية يلتزم بتطبيقها كافة المنشآت السياحية التابعة للغرف الخمسة (غرفة شركات السياحة، غرفة المنشآت السياحية، غرفة المنشآت الفندقية، غرفة السلع والعاديات السياحية، غرفة الغوص والأنشطة البحرية) التي ترغب في العمل خلال هذه الأزمة الراهنة، وذلك لضمان سلامة السائحين والعاملين بالقطاع السياحي، وبهدف التشغيل السياحي الآمن بما يحقق عودة التشغيل السياحي تدريجيا والحد من الخسائر الجسيمة التي يتعرض لها القطاع السياحي المصري. (الموقع الرسمي لاتحاد الغرف السياحية، 2020)
ويتعامل (الإتحاد المصري للغرف السياحية، 2020) مع الأزمة الحالية جراء تفشي فيروس كورونا بأنها الأقوى في تاريخ السياحة المصرية، والتي تمر بها السياحة علي أنها أزمة عالمية غير مسبوقة تضرب العالم بأكمله نظرا لتوقف حركة السياحة والسفر من كافة الأسواق المصدرة للسياحة، وأن التحديات التي ستواجه هذا القطاع وما قد يترتب عليها من أثار سلبية قد لاقت تفهما عميقا وواضحا من القيادة السياسية في مصر، لذا شدد الإتحاد المصري للغرف السياحية علي أن القطاع السياحي ملتزم بدعم العاملين المتضررين جراء الأزمة وأيضا مساندة جميع المنشآت السياحية وعلى رأسهم غرفة المنشآت الفندقية، وذلك بتقديم الدعم المادي والطبي لهذه المنشآت حتي تعود السياحة المصرية بشكل آمن مره أخري في ظل إجراءات وقائية واحترازية تسهم في سلامة السائحين والعاملين علي السواء، كما أن الاتحاد ملتزم بالحفاظ علي العمالة الماهرة المدربة والتي تعد العماد الأساسي لهذه الصناعة الخدمية التصديرية، متعهدا ببذل أقصي جهد لعوده السياحة المصرية علي رأس الخريطة السياحية العالمية فور انتهاء الأزمة الحالية وأيضا قيام السياحة بدورها الهام في المساهمة في انتعاش الاقتصاد القومي المصري.

وتنفيذا لقرارات الدولة المصرية في توجيه الدعم للعاملين بالقطاع السياحي المتضررين من هذه الأزمة، أكد اتحاد الغرف السياحية الخمسة علي أعضائها من مجالس إداراتها بسرعة الانتهاء من إعداد كشوف العاملين ورواتبهم لتقديمها إلى وزاره القوي العاملة وذلك لصرف إعانات للعاملين في ظل توقف النشاط السياحي بسبب الإجراءات الاحترازية والوقائية لمواجهه فيروس كورونا.

ولقد أكد (قزمال & عبد الجابر، 2020) أن أعضاء غرفة المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية قد وضعوا حزمة من الإجراءات المساندة للقطاع والعاملين والمنتظرة من الحكومة للقطاع السياحي الذي يعد الأكثر تضررًا مقارنة بكافة القطاعات والأنشطة الاقتصادية الأخرى، مؤكدين أن المشكلة الرئيسية التي يواجهها القطاع حاليًا هي مشكلة انعدام السيولة المالية، مما لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته الأساسية للحفاظ على المنشآت والعمالة الماهرة والمدربة، وأن تفاقم مشكلة السيولة حدثت نتيجة لتعليق النشاط مؤقتا وانعدام أي تدفقات نقدية سواء من إيرادات توقفت تمامًا أو عدم إمكانية تحصيل المنشآت لمستحقاتها لدى الغير وذلك منذ بداية الأزمة، وعلى الرغم من مبادرة البنك المركزي بتخفيض سعر الفائدة وأهميتها في المساهمة في حل مشكلة السيولة، إلا أن المنشآت تجد صعوبة في الحصول على التسهيلات من البنوك.

- **مشكلة البحث:**

تعد السياحة أحد أهم القطاعات الاقتصادية ليس فقط على المستوي الدولى وإنما على المستوي القومى والمحلى، وذلك لما لديها من قدرة على تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمجتمعات المحلية، ونظرا لتداخل وتشابك أنشطتها مع العديد من الصناعات والقطاعات الأخرى، يعد القطاع السياحى أحد المصادر الهامة للدخل القومى والعملة الأجنبية للاقتصاد المصري، كما أنه محرك رئيسى للتنمية المستدامة، فهى تقدم الدعم لسبل عيش الملايين من البشر فى العالم أجمع، فقطاع السياحة يعتمد أكثر من أي نشاط اقتصادي أخر على التفاعل الاجتماعى بين الناس، لذا ساهمت طبيعة وباء كورونا المستجد الذي ينتمي إلى فئة الأوبئة التي تنتقل بين البشر بواسطة العدوى في رفع حالة الطوارئ العالمي (دراز، 2020).

ويضيف كل من (مرسى & الصاوي، 2020) (عفيفى، 2021) (Mehtab, 2021 & Rizwana) أن احتواء وباء كورونا المستجد هى الأولوية القصوى لكافة دول العالم، من خلال المسارعة فى اتخاذ إجراءات متعددة للحد من تفشى الوباء، وتعتبر إجراءات الحجر الصحى من أهم التدابير المستعجلة التى اعتمدتها أغلب دول العالم توقعا منها أنها ستساهم فى انحصار الوباء، والذي يستلزم الحد من تنقل الأفراد من وإلى كافة بلدان العالم وذلك بإيقاف وسائل النقل البرية والبحرية والجوية الخاصة بنقل الأشخاص، حيث يمثل السياح قدر كبير من حركة تنقل الأشخاص بين دول العالم، وهذا ما جعل قطاع السياحة العالمى من أهم القطاعات الاقتصادية تضررا من تفشي فيروس كورونا المستجد COVID – 19 ، لذا يشكل ظهور أو انتشار الأوبئة العالمية تأثيرا سلبيا مباشرا في تراجع معدلات النمو الاقتصادية والتجارة العالمية وصناعة السياحية، وتزايد معدلات البطالة والفقر، ولم تكن مصر بمنأى عن تلك التداعيات، حيث تعتمد اعتماد كلي على معدلات الدخل من العملة الصعبة القادمة من السائحين للقطاع السياحي.

وفى هذا الصدد تشير (المنظمة العربية للسياحة والاتحاد العربى للنقل الجوي، 2020) أن تفشى فيروس كورونا أثر فى الطلب السياحى العالمى، فى ظل عدم استقرار وضع السياحة في العالم وتعليق الطيران الدولى نتيجة انتشار جائحة كورونا، لذا اتجهت أغلبية المنشآت السياحية ومنها غرفة المنشآت الفندقية إلى اتخاذ ممارسات خلال فترات الكساد، لكي تتمكن من التغلب على تلك الأزمة، وفي نفس الوقت الحفاظ على العمالة

المميزة واستمرار المنشآت السياحية فى المنافسة، مما يشكل تحديا أمام مؤسسات الدولة، حيث قام (اتحاد المصري للغرف السياحية، 2020) بالتعاون مع وزارة القوى العاملة ببذل قصارى جهدها في توفير الدعم المالي للقطاع السياحي، بهدف الحفاظ على العاملين بالقطاع.

ومما سبق تتضح مشكلة البحث من خلال "**تقييم دور خطة صندوق إعانات الطوارئ على الاحتفاظ بالعاملين في قطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا**".

- **أهمية البحث:**

تكمن أهمية البحث فى ضرورة وحيوية الموضوع الذي يتناوله، حيث أنه سيعطى تقييماً علمياً عن دور خطة صندوق إعانات الطوارئ على الاحتفاظ بالعاملين في قطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا ، وذلك من خلال عرض أهم الاعتبارات المتعلقة بفيروس كورونا، ومعرفة التأثيرات الحادثة على حركة السياحة الوافدة لمصر أثناء جائحة كورونا، ومعرفة أهم جهود مؤسسات الدولة الداعمة لقطاع السياحية المصري للحفاظ على العمالة الموجودة به وعدم تسريحها أثناء جائحة كورونا، وكذلك التعرف على أهم القرارات والإجراءات والمبادرات الهامة التى اتخذها مؤسسات الدولة المصرية لمساندة ودعم القطاع السياحى والفندقى أثناء جائحة كورونا، ومدى توافر دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا، وطبيعة الإجراءات التى أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا، وتأثير الدعم المقدم فى الاحتفاظ بالعاملين بالقطاع السياحى المصري أثناء جائحة كورونا، مما يسمح لنا بمعرفة المعوقات التي تواجه الأجهزة السياحية الرسمية في إدارة أزمة فيروس كورونا ومن ثم وضع مجموعة من التوصيات التى تمكن المسئولين بالمجال السياحي من فهم ومواجهة هذه التحديات أثناء الجائحة، كما أن هذا البحث يعد من الأبحاث الحديثة في المجال السياحي وسيكون بمثابة إضافة علمية للمكتبة العربية.

- **هدف البحث :**

يهدف البحث إلى "**تقييم دور خطة صندوق إعانات الطوارئ على الاحتفاظ بالعاملين في قطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا**" وذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية :

- التعرف علي مدى توافر دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة لغرفة المنشآت الفندقية التابعة للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا.
- التعرف علي الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لدعم قطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا.
- التعرف علي مدى تأثير الدعم المقدم في الاحتفاظ بالعاملين بقطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا.
- التعرف على المعوقات التي تواجه الأجهزة السياحية الرسمية في إدارة أزمة فيروس كورونا.

- **فروض البحث :**

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عن مستوي معنوية (0.05) بين دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة وبين قدرة غرفة المنشآت الفندقية على الاحتفاظ بالعاملين في القطاع السياحي المصري أثناء جائحة كورونا من وجهة نظر المبحوثين.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عن مستوي معنوية (0.05) بين الإجراءات التي اتخذتها غرفة المنشآت الفندقية وبين قدرتها على الاحتفاظ بالعاملين في القطاع السياحي المصري أثناء جائحة كورونا من وجهة نظر المبحوثين.

- **مصطلحات البحث :**

- **صندوق إعانات الطوارئ للعاملين The Workers' Emergency Benefits Fund:** هو صندوق تابع لوزارة القوى العاملة والهجرة، أنشأ بموجب القانون رقم (156) لسنة 2002، ويهدف إلى تقديم الاعانة للعاملين المتضررين الذين يتوقف صرف أجورهم من المنشآت التي يتم إغلاقها كليا أو جزئيا أو تخفيض عدد عمالها المقيدين في سجلاتها والمؤمن عليهم لدى التأمينات الاجتماعية فى جميع قطاعات الدولة.(الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، 2002)
- **الاتحاد المصري للغرف السياحية Egyptian Tourism Federation:** هو الكيان الرسمي الوحيد الذي يمثل العمل السياحي الجماعي في مصر، وقد أنشئ الاتحاد المصري للغرف السياحية طبقاً للقانون رقم 85 لسنة 1968 والمعدل بالقانون رقم 123 لسنة 1981 ويشتمل الاتحاد على خمس غرف سياحية هي (غرفة شركات ووكالات السفر والسياحة – غرفة المنشآت الفندقية – غرفة المنشآت والمطاعم السياحية – غرفة محال العاديات والسلع السياحية – غرفة الغوص والأنشطة البحرية)، ويلعب دورا أساسيا فى استقرار صناعة السياحة وتنشيطها في مصر والمساعدة على تحفيز الطريق أمام مستقبل لا حدود له. **(تعريف إجرائى)**
- **قطاع المنشآت الفندقية Hotel Establishments Association:** تعتبر منشأة فندقية كل منشأة ينطبق عليها أحكام القانون وتضمن : الفنادق والبنسيونات والقرى السياحية والفنادق العائمة والبواخر السياحية والاستراحات والبيوت والشقق المفروشة، وما إليها من الأماكن المعدة لإقامة السياح، والتي يصدر بتحديدها قرار من وزير السياحة المصري. **(تعريف إجرائى)**
- **جائحة كورونا COVID-19:** هو الاسم الذي أطلقته منظمة الصحة العالمية على الفيروس المسبب لمرض الالتهاب الرئوي الحاد والمعروف باسم (كورونا) والذي أعلنته منظمة الصحة العالمية جائحة عالمية، نتيجة تفشّى المرض للمرة الأولى فى مدينة ووهان الصينية فى أوائل شهر ديسمبر عام 2019، حيث يؤثر المرض على الناس بشكل مختلف فتظهر معظم الحالات أعراضا خفيفة، والبعض الآخر تظهر الأعراض بشكل حاد وخطير حيث يحتاج المصابين للرعاية الطبية في المستشفى.
(Wendy, 2021 & O'Shannon )

- **الدراسات السابقة:**

**أولا : الدراسات العربية :**

1- دراسة **(أبو النصر،2020)** بعنوان "**ردود الفعل على كوفيد – 19 :تأثير انعدام الأمن الوظيفي على سلوك العاملين الباقين في الفنادق الخمسة نجوم**"، ويهدف البحث إلى تقييم تأثير انعدام الأمن الوظيفي على سلوك العاملين الباقين فى الفنادق (وخاصة الالتزام التنظيمي والثقة ونية ترك العمل)، حيث تم جمع بيانات الدراسة باستخدام استمارة استبيان لعدد 452 من العاملين بفنادق الخمسة نجوم الموجودة بمحافظات القاهرة، شرم الشيخ والغردقة. وتم تحليل النتائج المتحصل عليها إحصائياً بمساعدة الحزمة الإحصائية SPSS، وخلص البحث إلى أن شعور العاملين الباقين بغياب الأمن الوظيفي يرتبط ارتباطا قوياً برغبتهم في ترك العمل، وقد تمتد أيضاً إلى تغيير العمل ظهرت بالمجال الفندقي بشكل عام وهو ما يعتبر خطراً يهدد المجال الفندقي، كما أظهرت النتائج أيضاً أن الرغبة في ترك العمل تضعف عند زيادة

ثقة العاملين الباقين بمؤسساتهم وكذلك عند التزام ومساندة هذه المؤسسات للعاملين الباقين بها خلال هذه الجائحة.

2- دراسة **(إمام & الزينى،2020)** بعنوان "**تقييم إدراك العاملين لممارسات الإدارة لمواجهة الأوبئة في الفنادق المصرية: دراسة حالة كوفيد – 19**"، ويهدف البحث إلى التعرف على أثر انتشار الوباء على العاملين وتحديد إدراكهم للممارسات الإدارية التي اتخذتها الإدارة خلال تلك الأزمة لمعرفة وقياس مدى رضاء العاملين تجاه ممارسات الإدارة، وأشار البحث إلى تأثر العاملين والإدارة الفندقية فى فنادق الغردقة وشرم الشيخ ومرسي علم بالأزمة تأثرا سلبيا منذ انتشار جائحة الكورونا حتى الآن، وكان تأثرا كبيرا نتج عنه اعتمادهم بشكل كبير على السياحة الداخلية وتشجعيها، حيث إنها البديل الوحيد وطوق النجاة لمواجهة التحديات السياحية خلال تلك الفترة، وقد تم تجميع البيانات باستخدام استمارات استقصاء ووزعت على عينة من العاملين فى الأقسام المختلفة فى ثمانية عشر فندقا فئة الخمسة والأربعة نجوم، وشملت العينة فنادق محلية ودولية فى الغردقة وشرم الشيخ ومرسى علم، كما اشتملت الدراسة أيضا على المقابلات الشخصية مع ثمانية عشر مديرا لمعرفة التأثير السلبي لتفشي COVID-19 في قطاع الضيافة من خلال وجهات نظر مدراء الفنادق، وما الإجراءات التي اتخذتها هذه الفنادق خلال الأزمة، وخلص البحث إلى مجموعة من التوصيات لكل من وزارة السياحة ومدراء الفنادق تتعلق بضرورة الاهتمام بالتدريب خلال فترات الأزمات وتوزيع ضغط العمل (ساعات العمل) على الجميع بالإضافة إلى استغلال تلك الأزمات فى ابتكار أصناف جديدة يتميز بها الفندق بالإضافة إلى استغلال تلك الأزمات بإعادة تطوير الفنادق من حيث التجهيزات والإنشاءات.

3- دراسة **(قزمال& عبد الجابر، 2020)** بعنوان "**تقييم دور الاتحاد المصري للغرف السياحية في دعم النشاط الفندقي لمواجه آثار فيروس كورونا المستجد**"، ويهدف البحث إلى تقييم الإجراءات التي يتخذها الاتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كرونا المستجد لتنشيط ودعم المجال الفندقي في مصر، ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبانه للتعرف على آراء العاملين بالفنادق حول موضوع الدراسة، كما تم استلام عدد 550 استمارة من 20 فندق من فئتي الأربعة والخمس نجوم والتي تم اختيارها على أساس حصولهم على شهادة استيفائها للشروط الصحية والتصريح لها بالتشغيل مرة أخري بعد التوقف، وعند الفحص تبين أنه يوجد عدد 468 استمارة صالحة للتحليل بنسبة 85.09%، وكانت أهم نتائج الدراسة أن الاتحاد المصري للغرف السياحية يقدم كافة سبل التوعية الصحية والإرشادات الطبية وطرق الحماية والوقاية لجميع العاملين بالفنادق طبقا لاشتراطات وتعليمات منظمة الصحة العالمية، وكانت أهم التوصيات هى تعميم منشور بالقرارات التى اتخذتها اللجنة العليا بمجلس الوزراء والتي تلزم الفنادق والمنشآت السياحية بسرعة إبلاغ وزارة الصحة عن أية حالات اشتباه سواء للأجانب أو العاملين بها وضرورة تعاقد الفنادق والمنشآت السياحية مع أطقم طبية مدربة وذات كفاءة عالية للتعامل مع أية حالة اشتباه بالفيروس.

4- دراسة **(هريدي، 2020)** بعنوان "**أثر انتشار الأوبئة العالمية على صناعة السياحة في مصر بالتطبيق على فيروس كورونا المستجد كوفيد – 19**"، ويهدف هذا البحث إلى التعرف على تأثير تفشي فيروس كورونا 19 – COVID على صناعة السياحة في مصر، والاستفادة من تجارب الدول السياحية المتقدمة في مواجهة التحديات العالمية الجديدة، بالإضافة إلى الجهود التي تبذلها الأجهزة السياحية الرسمية وغير الرسمية بالدولة لمواجهة آثار الأزمة على القطاع، بهدف الوصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات لمواجهة هذه التحديات، وقد تم استخدام الشبكة الدولية للمعلومات لتوزيع عدد (32) استمارة استبيان

على المسئولين الرسميين (رؤساء القطاعات وندري الإدارات بوزارة السياحة والآثار المصرية وكذلك الاتحاد المصري للغرف السياحية) والخبراء السياحيين (المعنيين والمتخصصين بصناعة السياحة والضيافة فى مصر) وبتحليل البيانات أظهرت النتائج التالية : هناك تأثير واضح على صناعة السياحة والحركة السياحية الدولية الوافدة إلى مصر نتيجة انتشار وتفشي فيروس كورونا العالمي، يعد قطاع السياحة والطيران من أكثر القطاعات الاقتصادية تأثرا بانتشار فيروس كورونا، تعد الأجهزة السياحية الرسمية وغير الرسمية مسئولين عن مواجهة تداعيات أزمة فيروس كورونا المستجد على صناعة السياحة بمصر، تحتاج مواجهة أزمة فيروس كورونا إلى بذل نزيد من الجهد والتعاون المشترك بين مختلف الأجهزة المعنية بالأزمة العالمية.

5- دراسة **(الموجي، 2021) بعنوان "تأثير فيروس كورونا في السياحة في مصر"**، ظهرت أزمة فيروس كورونا المستجد المعروف باسم (Covid-19) مع تطور وسائل النقل الجوي وزيادة حركة النقل الأمر الذي أدى إلى اهتمام منظمات الطيران العالمية والإقليمية بإصدار العديد من النشرات والتقارير والقرارات بوقف حركة الطيران جزئيا في بادئ الأمر ثم التوقف النهائي نظرا لانتشار الفيروس وتأثيره على الإنسان بل في بعض الأحوال يؤدي إلى الوفاة، وبعد انخفاض أعداد الوفيات وبعد تكبد بعض الشركات لخسائر فادحة أدت إلى إغلاقها تماماً، عادت بعض شركات الطيران والسياحة والفنادق مرة أخرى للفتح مع اتخاذ جميع الإجراءات الاحترازية لمنع انتشار فيروس كورونا المستجد، وللحفاظ على موظفيها وعدم تكبدها لخسائر أخرى، و دراسة تأثير فيروس كورونا على السياحة في مصر وكيفية الاستفادة من تجارب الدول في تنفيذ السياحة مع إتباع الإجراءات الاحترازية من قبل القطاعات السياحية المختلفة أو من قبل القطاعات المرتبطة بها من أجهزة سياحية رسمية وغير رسمية بالدولة لمواجهة أثار الأزمة على السياحة، وقد اعتمد الجانب الميداني في البحث على تصميم وتوزيع استمارات استقصاء موجهة إلى عينة من المسئولين الرسميين وعددهم 152استمارة استقصاء، ومن نتائج الدراسة أن أزمة تفشي فيروس كورونا من أكثر الأزمات السياحية التي تواجه العالم و مصر، كما تحتاج مواجهة أزمة فيروس كورونا إلى بذل مزيد من الجهود والتعاون المشترك بين مختلف الأجهزة المعنية بالأزمة العالمية، ومن المقترحات إنشاء صندوق مواجهة المخاطر تابع لوزارة السياحة بالاشتراك مع هيئة التنشيط السياحي وغرفة المنشآت السياحية لمواجهة الأزمات السياحية المفاجئة التي تواجه العاملين بقطاع السياحة بمصر.

6- دراسة **(على& وهدان، 2021)** بعنوان **"إستراتيجية إدارة أزمات قطاع السياحة والفنادق المصري: بالتطبيق على أزمة فيروس كورونا"**، ويهدف البحث إلى التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي في التقليل والحد من آثار الأزمات التي يواجهها قطاع السياحة والفنادق، والتعرف على أهمية التخطيط الاستراتيجي وأبعاده بالإضافة إلى عناصر التخطيط الإستراتيجي الفعال، وعلى العوامل التي يجب الاهتمام بها من قبل الإدارة والتي تساعد في التخفيف من آثار الأزمات، ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق التخطيط الإستراتيجي في المنشآت السياحية والفندقية يساهم بشكل فعال في التقليل من المشكلات المحتملة الناتجة عن الأزمات المختلفة، وتوصلت الدراسة إلى أن انخفاض نسبة اشتراك العاملين في التخطيط الإستراتيجي في المؤسسات السياحية والفندقية يعد عقبة في حل المشكلات التي تواجهها، كما أوضحت الدارسة أن تطبيق التخطيط الإستراتيجي يحتاج إلى طاقات بشرية مؤهلة علميا، وذات خبرة كافية في مجال التخطيط الإستراتيجي، وأوصت الدراسة بعدة توصيات كان أهمها: العمل على إعداد خطة إستراتيجية لمواجهة الأزمات عامة وجائحة فيروس كورونا المستجد خاصة، وأن يتم

التخطيط مسبقا وإشراكهمً وليس عند اكتشاف الأزمات، وكذلك وجوب إطلاع العاملين في وضع الخطة الإستراتيجية، وكذلك يجب على المنشآت تبني التخطيط الإستراتيجي كوسيلة وليس غاية مع ضرورة تبني المنشآت السياحية والفندقية التخطيط الإستراتيجي في أعمالها.

7- دراسة **(قزمال & سلامة، 2021)** بعنوان "**أهمية إدارة الأزمات في الفنادق والسياحة المصرية في التعامل مع فيروس كورونا المستجد** "، يهدف البحث إلى تطوير فهم هادف لطرق إدارة الأزمات والأزمات لإدارتها حتى يتمكن الموظفون من استخدامها كأداة قيمة للتغييرات الإيجابية، وقد تم توزيع 300 استبيان على الموظفين العاملين في وظائف مختلفة داخل الإدارات المختلفة بالفنادق المصرية التي تم فحصها، فقط 264 استبانة صالحة وجاهزة للتحليل بنسبة 88%، وقد أجريت الدراسة من أكتوبر 2020 حتى مارس 2021، وجدت الدراسة أن هناك فروًق ذات دلالة إحصائية بين فئات الوظائف الوظيفية للموظفين فيما يتعلق بالقواعد التي يجب أن يجدها الفندق مفيدة أثناء الأزمات، وأتضح تأثير مدى دعم الفنادق للعمال لتجنب فيروس كورونا الجديد هو الاختلاف بغض النظر عن المنصب الوظيفي للموظفين، يؤكد العثور على أن المزايا تختلف بغض النظر عن منصب الموظف الوظيفي، علاوة على ذلك أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية بين العامل الأكثر تأثيراً لدى النزلاء في إدارة الأزمات في الفنادق المصرية في التعامل مع فيروس كورونا المستجد (كوفيد – 19)؛ تأثيرات القواعد التي يجب أن يجدها الفندق مفيدة أثناء الأزمات، ومدى دعم الفنادق للعمال لتجنب فيروس كورونا الجديد، ودعم قادة ومنظمات السياحة والضيافة في مصر على الفوائد، من ناحية أخرى أكدت الدراسة أن النتيجة تشير إلى أن هناك حاجة لتجنب تداخل الأوامر بين السياسات وأداء السياحة والضيافة في مصر، هيئات رقابية متعددة للمنشآت السياحية والضيافة في مصر، تجنب عدم وضوح الرؤية للجنة إدارة الأزمات وتجنب القرارات المتضاربة والتأكد من تنفيذها للسياحة والضيافة في مصر.

**ثانيا: الدراسات الأجنبية:**

1- دراسة **(Zainab Elsadi , Salwa Morsi, 2020)** بعنوان "**تداعيات أزمة فيروس كورونا المستجد علي القطاع السياحي المصري**" ويهدف البحث إلي رصد تداعيات انتشار هذا الفيروس على القطاع السياحي المصري، لما لهذا القطاع من دور هام كأحد القطاعات الاقتصادية الرئيسة على المستوي القومي، وتتناول الدراسة عدة نقاط أساسية هي: التعرف على أثر فيروس كورونا المستجد على القطاع السياحي العالمي، والسيناريوهات المختلفة المطروحة لتوقع أثر تفشي هذا الفيروس على السياحة العالمية خلال عام 2020، وتقترح الدراسة ثلاثة سيناريوهات بديلة للآثار المتوقعة على القطاع السياحي المصري خلال عام 2020 بعد انحسار الجائحة، وطبقا لهذه السيناريوهات من المتوقع أن تؤدي هذه الأزمة إلي انخفاض أعداد السائحين القادمين إلي مصر خلال عام 2020 بنسبة تتراوح ما بين 73% و75%، وهو ما يتوقع معه انخفاض الإيرادات السياحية بنفس النسبة، الأمر الذي يرتب أثاراً سلبية علي كل من موارد النقد الأجنبي، وميزان المدفوعات، والناتج المحلي الإجمالي، كما تعرض الدراسة ما قامت به الحكومة المصرية من إجراءات للحد من تأثيرات انتشار فيروس كورونا على القطاع السياحي المصري ومساعدته علي النهوض سريعا بعد انتهاء هذه الأزمة، وتخلص إلى أن الأمر يتطلب بذل المزيد من الجهود، وأخيراً تقدم الدراسة العديد من المقترحات التي تستهدف الإسهام فى معالجة آثار

الأزمة، ومن بينها: قيام العاملين بوكالات السفر بأدوار التواصل والتوعية حول الأزمة، وإيجاد فرص بديلة لتشغيل وسائل النقل السياحي، والترويج السياحي باستخدام الوسائل الحديثة وبالاستعانة بالمرشدين السياحيين، والتسويق للمنتجات الحرفية عبر منصات إلكترونية، وإطلاق العلامة المميزة للتراث المصري Branding ، ووضع خطط لاستعادة مستويات النشاط السياحي بعد انحسار الأزمة.

2- دراسة **(Aneta Stojanovska-Stefanova , 2021)** بعنوان " **تأثير COVID-19 على السياحة العالمية** " تهدف الدراسة إلى التعرف على الآثار السياحة العالمية لـ Covid-19 في عام 2020، وكذلك معرفة عواقب الوباء على قطاع السياحة، كما تهدف إلى تقدم المعلومات المتاحة حول كيفية تأثر السياحة بالوباء والوظائف المعرضة للخطر والطرق التي تتعامل بها البلدان مع عواقب هذه الأزمة، وتقترح هذه الدراسة التدابير والسيناريوهات المحتملة للبلدان للتخفيف من آثار الأزمة وتسريع انتعاش السياحة والاقتصاد، وكانت أهم النتائج أن اضطراب السياحة من الوباء كان له تأثير كبير على الاقتصاد، وكان رد فعل حكومات البلدان سريعًا نجاه هذه الأزمة، وأيضا توسع نطاق الإجراءات الاحترازية المفروضة بشكل مستمر خلال الأزمة.

3- دراسة **(Dimitrios G, et al, 2021)** بعنوان "**تأثير فيروس كورونا على صناعة السياحية**"، يؤدي وباء COVID-19 الحالي إلى تغييرات كبيرة من حيث السلوك الاقتصادي للناس، مما سيؤثر حتما على صناعة السياحة والنشاط السياحي على حد سواء في جميع أنحاء العالم وفي البلدان المضيفة للسياحة، وإن تدابير المكافحة الفورية : مثل القيود الضرورية على السفر، وتجنب الاتصال الجسدي، والتباعد الاجتماعي، وكذلك التغييرات التي تحدث في سلوك السياح المرضى، تعد من الأولويات التي تؤثر على صناعة السياحة بالنسبة للدول، فقد تلاشي اهتمام السائحين بالسفر بعيدًا عن مكان الإقامة المعتاد والسعي للحصول على الخدمات السياحية بسبب تداعيات وباء COVID-19 التي أدت إلى حدوث آثار فورية على الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية، وتظهر نتائج الدراسة الحالية أن مدة وشدة الخلل الناشئ في السياحة نتيجة تداعيات فيروس كورونا المستجد لم تعرف بعد بصوره كاملة وواضحة بعد؛ وبالتالي فمن السابق لأوانه إجراء أي تقييمات للخسائر المالية التي سيتم تسجيلها على أساس سنوي، لكن من المستحسن أن نقوم بإجراء نهج أولي من أجل تقييم نطاق التأثيرات حتى الآن كخطوة أولية، بهدف إجراء تقييم نقدي للوضع الحالي، والذي سيساعد بشكل أساسي في وضع خطة لإدارة الوباء المناسبة في صناعة السياحة وتقديم المقترحات المناسبة لتفادى هذه الأزمة والنهوض بصناعة السياحية.

4- دراسة **(Priya Harchandani, Samik Shome , 2021)** بعنوان "**آثار تداعيات فيروس كورونا المستجد على السياحة العالمية**" يهدف البحث إلى استكشاف ومناقشة تداعيات الوباء على السياحة العالمية والصناعات المرتبطة بها، ولتحقيق هذا الهدف تم إجراء تقييم إقليمي للسياحة العالمية

وثلاث صناعات مرتبطة بها بما في ذلك شركات الطيران والضيافة مع التركيز بشكل خاص على قطاع الفنادق والشركات الصغرى والصغيرة والمتوسطة المشاركة مباشرة في السياحة، وكانت أهم النتائج التي يكشفها التحليل الإحصائي حسب المنطقة أن منطقة آسيا والمحيط الهادئ كانت الأكثر تضررًا تليها أوروبا وأمريكا بسبب القيود المفروضة على قطاع السفر والسياحة عبر الدول، كما أظهرت النتائج أيضًا عن وجود استجابات للسياسات التي اتخذتها الاقتصادات في جميع أنحاء العالم مع تقدم لمحة عامة عن قرارات السياسة المستقبلية التي ستكون حاسمة لاستدامة قطاع السياحة العالمي، حيث تعد السياحة من القطاعات المرنة، ويتطلب العديد من التعديلات الهيكلية من أجل البقاء والتعافي من هذه الأزمة، وعلى الرغم من قيام الدول بفتح حدودها وتشجيع السياحة، فإن القطاع يواجه تحدي إعادة بناء ثقة المستهلك من أجل تعزيز السياحة المستقبلية، ولقد أدت العولمة إلى زيادة تعرض السياحة للأزمات.

- **الإطار النظري :**
- **الاعتبارات المتعلقة بفيروس كورونا :**

يشير (Anirudh & Joseph , 2021) أن فيروس سارس–2 يعد هو المسِّبب لفيروس كورونا المستجد، حيث ينتقل في المقام الأول بين الناس عبر رزاز التنفس وطرق المخالطة بين الأشخاص، وقد تنتقل العدوى أيضاً عن طريق لمس أجسام أو مواد تحمل العدوى (نواقل العدوى) في البيئة المباشرة المحيطة بالشخص المصاب، وتعد الأعراض الأكثر شيوعا لفيروس كورونا هي (الحّمى والسعال الجاف والتعب)، وتشمل الأعراض الأخرى الأقل شيوعاً التي يمكن أن تؤثر على بعض الأشخاص المصابين بالفيروس هي (الأوجاع والآلام، واحتقان الأنف، والصداع، والتهاب الملتحمة، والتهاب الحلق، والإسهال، وفقدان حاسة التذوق والشم أو ظهور طفح جلدي أو تغير في لون أصابع اليدين والقدمين)، وبعض الناس يصابون بالعدوى ولكن بإعراض خفيفة فقط، كما أن بعض المصابين بفيروس كورونا لا تظهر عليهم أعراض على الإطلاق.

ويذكر (Bareq, 2021) أن تدابير الوقاية تشمل على نظافة اليدين بشكل منتظم وبعناية؛ والتباعد الجسدي؛ وتجُّنب لمس العينين والأنف والفم؛ والنظافة التنّفسّية الجّيدة، وارتداء كمامات طّبّية للأفراد المعّرضين للخطر، أو كمامات قماشية لعاّمة الناس في حالة حدوث انتقال مجتمعي وتَعُّذر الحفاظ على التباعد الجسدي.

ويضيف (منصور، 2021) أنه يمكن للتهوية المناسبة للمباني والبيئات الداخلّية، وتنظيف البيئة المحيطة وتطهيرها وخاصَّة الأجسام والأسطح المعّرضة للمس بشكل متكّرر في تقليل خطر العدوى بالفيروس.

- **حركة السياحة الوافدة لمصر أثناء جائحة كورونا:**

أشار تقرير (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء في مصر، 2021) إلى عدد من الإحصائيات السياحية الخاصة بأرقام ومعدلات حركة السياحة الوافدة لمصر خلال أعوام 2019 و2020 و2021، موضحا إلى أن عام 2019 كانت السنة الأعلى في الأعداد السياحية التي شهدتها مصر والأعلى في الدخل السياحي حيث وصل عدد السائحين فيها إلى حوالي 13 مليون سائح والدخل السياحي بها 13 مليار دولار، وساهمت السياحة في هذا العام بأكثر من 15% من نسبة النمو في الناتج المحلى الإجمالي، وحققت ما يقرب من 4% من الناتج الإجمالي المحلى للدولة المصرية، وأوضح التقرير أن عام 2020 بدأ بداية قوية تبشر باستمرار تحقيق النمو السياحي المستهدف، حيث أن متوسطات أعداد السائحين في شهري يناير وفبراير 2020 بلغت 945 ألف سائح وهي زيادة بنسبة 8% أعلى من شهري يناير فبراير عام 2019، وكان العائد المتوقع المقدر 16 مليار دولار بنهاية عام 2020، إلى أنه على الرغم من أزمة فيروس كورونا التي شهد العالم تداعياتها منذ مارس 2020 فقد استقبلت مصر حوالي 400 ألف سائح فى النصف الثاني من عام 2020، بعد أن تم استئناف حركة السياحية الوافدة إليها في يوليو 2020، وأوضح التقرير أن متوسط عدد السائحين الذين استقبلتهم مصر منذ مارس 2021 حتى يونيو من نفس العام وصلوا إلى أكثر من 500 ألف سائح في الشهر أي أكثر من45% من مثيل هذه الفترة في 2019، لافتاً إلى أن هذه المعدلات تعتبر جيدة مقارنة بالمقاصد السياحية المحيطة بالدول الأخرى، حيث أن متوسط استقبال هذه المقاصد يتراوح ما بين 25% إلى 40% وهو ما يدل علي ثقة السائح في المقصد السياحي المصري وثقته في إجراءات وضوابط السلامة الصحية أثناء جائحة كورونا التي يتم تطبيقها في مصر.

ويؤكد (قزمال & سلامة، 2021) أنه منذ إعادة فتح المجال أمام حركة السياحة الدولية مع الالتزام بالإجراءات الاحترازية التي اتبعتها مصر، وثقة بعض الدول التي فتحت مجالاتها للسفر كنتيجة للدعاية الإيجابية لمصر، تمكنت مصر في الفترة من بداية يوليو الماضي وحتى بداية 2021 من جذب نحو مليون سائح، ورغم ضآلة الرقم لكنه أدى إلى عدم غلق الكثير من المنشآت وعدم التخلي عن العمالة، وبالتالي الحفاظ على الحركة بشكل بطيء، في ظل ظروف فيروس كورونا، من أجل دوران عجلة الاقتصاد، وعمل نوع من الرواج للحركة السياحة.

- **جهود مؤسسات الدولة الداعمة لقطاع السياحية المصري للحفاظ على العمالة الموجودة به وعدم تسريحها أثناء جائحة كورونا:**

أكدت (وزارة السياحة والآثار المصرية، 2020) أن القطاع السياحي يشهد دعماً واهتماماً كبيراً من الدولة المصرية وخاصة الدعم غير المسبوق الذي شهده القطاع السياحي منذ ظهور جائحة أزمة فيروس كورونا، حيث عانى قطاع السياحة في مصر والعالم أجمع ظروفاً استثنائية بسبب تداعيات هذه الأزمة، لذا حرصت الدولة المصرية على دعم القطاع السياحي والحفاظ على العمالة الموجودة به وعدم تسريحها حيث كان ذلك شريطة الحصول على أي دعم تقدمه الدولة من صندوق إعانات الطوارئ التابع لوزارة القوى العاملة المصرية.

حيث كشفت (وزارة القوى العاملة، 2021) أن المبالغ التي تم صرفها فى صورة دفعات من الصندوق التابع لوزارة القوى العاملة حتى نهاية يونيو 2021، قد بلغ سبع دفعات بقيمة مليار و424 مليون جنيه استفاد منها 416 ألفاً و666 عاملا يعملون 3824 منشأة سياحية ، وأن مجلس إدارة صندوق إعانات الطوارئ للعمال بالوزارة وافق علي البدء في تنفيذ ضوابط صرف الدفعتين الثامنة والتاسعة من إعانات الطوارئ للعاملين بالقطاع السياحي، والتى سبق الصرف لها في الدفعات السابقة، وذلك بالتنسيق مع الاتحاد المصري للغرف السياحية، بواقع 100% من الأجر الأساسي وبحد أدنى 600 جنيه شهريًا، وذلك طبقا لتوجهات الدولة الخاصة بمساندة ودعم القطاعات المتضررة من جائحة فيروس كورونا وفي مقدمتها قطاع السياحة.

وأشارت الوزارة مستمرة في تقديم كافة أنواع الدعم والرعاية للعاملين بالقطاع السياحي من خلال الصندوق، منوهاً إلى أن القطاع السياحي بدأ بالتعافي تدريجياً بفضل الجهود المبذولة من كافة الجهات المعنية بالدولة لمواجهة الآثار السلبية الناتجة عن جائحة انتشار فيروس كورونا المستجد.

- **القرارات والإجراءات والمبادرات الهامة التي اتخذها مؤسسات الدولة المصرية لمساندة ودعم القطاع السياحي والفندقي أثناء جائحة كورونا :**

أكدت (وزارة السياحة والآثار المصرية، 2020) أن قرارات مجلس الوزراء ساهمت بشكل كبير في مساندة وتقديم الدعم اللازم لهذا القطاع والتي من بينها إرجاء السير في إجراءات توقيع الحجز الإداري حتى نهاية ديسمبر 2021، وجدولة المديونيات والمستحقات لمدة 36 شهرا علي أن يتم السداد اعتبارا من نوفمبر 2021، وإرجاء الرسوم المستحقة للجهات الحكومية لمدة 6 أشهر، وإرجاء سداد اشتراكات التأمينات الاجتماعية لمدة 6 أشهر، وإرجاء سداد الضريبة على القيمة المضافة لمدة 6 أشهر، ومد آجال سداد الإقرارات الضريبية لمدة 3 أشهر، وإعفاء المنشآت الفندقية والسياحية من الضريبة العقارية حتى 31 أكتوبر 2021، وإرجاء سداد المستحقات نظير الاستهلاك الشهري للكهرباء والغاز والمياه اعتبارا من أبريل 2020 حتى 31 ديسمبر 2020 ، ثم الموافقة على أن يكون السداد خلال الفترة من يناير 2021 حتى 31 أكتوبر 2021 بنسبة 40%، وإرجاء سداد رسوم الانتفاع بالمراسي النيلية حتى 31 أكتوبر 2021.

كما دعمت (وزارة السياحة والآثار المصرية، 2021) الحوافز التشجيعية التي تقدمها الدولة المصرية لدفع وتشجيع حركة السياحة الوافدة لمصر والتي من بينها الإعفاء من سداد رسوم التأشيرة السياحية لمدة عام حتى 30 أبريل 2021، ومنح تخفيض بنسبة 50% على رسوم الهبوط والإيواء، وتخفيض بنسبة 20% على رسوم الخدمات الأرضية المقدمة في المطارات المصرية في المحافظات السياحية حتى 31 أكتوبر 2021، وإطلاق برنامج تحفيز الطيران الجديد حتى 31 أكتوبر 2021، بالإضافة إلى السماح لعدد 28 جنسية إضافية بالحصول على تأشيرة اضطرارية في المنافذ المصرية ليكون الإجمالي 74 دولة، وتفعيل قرار مجلس الوزراء بالسماح للسائحين الحاصلين على تأشيرات سارية من الولايات المتحدة الأمريكية ومن المملكة المتحدة ودول الشنجن بالدخول إلى مصر بدون تأشيرة مسبقة اعتبارا من 15 ديسمبر 2020، وكذلك موافقة وزارة البترول على رفع قيمة التخفيض على أسعار وقود الطائرات لتصل القيمة الإجمالية للتخفيض إلى 15 سنت على الجالون بمطارات المحافظات السياحية حتى 31 ديسمبر 2021.

وقد قامت (وزارة السياحة والآثار المصرية، 2021) بتعميم مجموعة من الإجراءات الاحترازية والوقائية وضوابط السلامة الصحية التي تطبقها مصر في كل من المنشآت الفندقية والسياحية والمتاحف والمواقع الأثرية المختلفة ومن أهمها تطعيم كافة العاملين بالقطاع السياحي، بما يساهم في الحفاظ على صحة وسلامة المواطنين والسائحين والعاملين بقطاع السياحة والآثار في مصر، كما تقدم خدمة تحليل الـ PCR و Antigen للسائحين بسعر منخفض، كما أن الفندق يتحمل إقامة كاملة للسائح المصاب ومرافقيه حتى إتمام علاجه بمعرفة وزارة الصحة مع علاجه مجانا.

كما قامت (وزارة السياحة والآثار المصرية، 2020) بإصدار شهادة السلامة الصحية التي تم إطلاقها في مايو 2020 والتي تحصل عليها الفنادق في مصر بعد أن يتم التأكد من تطبيقها للضوابط والشروط المعتمدة من مجلس الوزراء ووفقاً لمعايير السلامة الصحية العالمية، مشيرا إلى أن هناك أكثر من 837 فندقاً سياحياً في مصر حصلوا على هذه الشهادة. وفى هذا الصدد قام المجلس الدولى للسياحة والسفر WTTC فى 18 يونيو الماضي باعتماد هذه الضوابط ومنح مصر خاتم السفر الآمن Stamp Safe Travel.

كما أصدر (البنك المركزي المصري، 2021) مبادرة لدعم القطاع السياحي بتخفيض سعر الفائدة من 12% إلى 10% ثم إلى 8 %، إلى جانب التنسيق مع وزارة المالية والبنك المركزي المصري لقيام البنك بتقديم مبادرة بسعر فائدة 5% لتمويل صرف رواتب العمالة ومصروفات التشغيل بضمانة بقيمة 3 مليار من وزارة المالية.

وأشار (الموجي، 2021) إلى أن الضوابط الاحترازية وإجراءات الدولة في الأماكن السياحية والفنادق وأماكن الإقامة والمطارات، كانت من بين العوامل المهمة جداً لتثبيت مكانة مصر في ظل هذه الظروف، فضلاً عن الإجراءات الصحية في المطارات وتسهيل إجراء التحاليل للمسافرين، ما كان له أثر كبير في تقليل الآثار السلبية إلى حد ما، إلى جانب الاستعدادات الصحية في المحافظات السياحية المختلفة.

- **منهج البحث :**

تم استخدام المنهج الوصفى بنوعية (المسحى والتحليلى) وذلك لملائمتة لتحقيق أهداف الدراسة وطبيعة إجراءاته، وذلك عن طريق وصف ما هو كائن وتحليله وإستخلاص الحقائق منه، إذ أن المنهج الوصفى لا يقتصر على جمع البيانات وتبويبها وإنما يستهدف التحليل والتفسير للنتائج.

- **مجتمع البحث :**

وهو المجتمع المستهدف دراسته والذي يتم تعميم النتائج على كل مفرداته، إلا أنه يصعب الوصول إلى هذا المجتمع المستهدف لضخامته، فيتم التركيز على عينة منه تمثله والتي يمكن الوصول إليها، وذلك لجمع البيانات والذي يعتبر جزءا ممثلا للمجتمع المستهدف، ويلبى حاجات الدراسة وأهدافها، ويتمثل مجتمع الدراسة في دراسة حالة العاملين بقطاع المنشآت الفندقية التابع للاتحاد المصري للغرف السياحية والذي يتكون من خمسة غرف.

- **عينة البحث :**

تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية الطبقية من العاملين بقطاع المنشآت الفندقية التابع للاتحاد المصري للغرف السياحية، واشتملت على العينة على (المديرين، نواب المديرين، ورؤساء الأقسام، أعضاء الجمعية العمومية، بعض العاملين) وقد بلغ الحجم لكلي للعينة (578) عامل.

- **حدود الدراسة :**

- **الحدود البشرية :** دراسة حالة العاملين بقطاع المنشآت الفندقية التابع للاتحاد المصري للغرف السياحية.
- **الحدود المكانية :** تم تطبيق هذه الدراسة بجمهورية مصر العربية.
- **الحدود الزمنية :** وهى الفترة الزمنية التي تم فيها التأكد من موثوقية ومعامل صدق الاستبانة على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة الأساسية وإجراء الجانب التطبيقي للدراسة علي عينة البحث الأساسية عن طريق توزيع الاستبانة من يوم الأحد الموافق 2021/8/1م وحتي يوم الخميس الموافق 2021/10/14م، وذلك للحصول على الإجابات لعبارات الاستبانة لجمع المعلومات اللازمة.
- **الحدود الموضوعية :**
  - **المتغير المستقل :**
    - الدعم المقدم من صندوق إعانات الطوارئ والإجراءات التي اتخذتها غرفة المنشآت الفندقية التابعة للإتحاد المصري للغرف السياحية في القطاع السياحي أثناء جائحة كورونا.
  - **المتغير التابع :**
    - الاحتفاظ بالعاملين أثناء جائحة كورونا لدعم قطاع المنشآت الفندقية.

- **أدوات جمع البيانات :**

لتحقيق أهداف البحث تم أعداد استبانة لتطبيقها على عينة البحث الأساسية، وفيما يلي الخطوات التي تم اتبعها في إعداد وتصميم الاستبانة وتقنينها حتى وصلت إلى مرحلة الصلاحية للتطبيق:

**1- تحديد الهدف من الاستبانة :**

تهدف الاستبانة إلى تقييم دور خطة صندوق إعانات الطوارئ على الاحتفاظ بالعاملين في قطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا.

**2- إعداد الاستبانة في صورتها الأولية :**

لقد اتبع الباحث الخطوات التالية في إعداد الاستبانة في صورتها الأولية :

إجراء مسح مرجعي للدراسات السابقة العربية والأجنبية الحديثة التي اهتمت بإلقاء الضوء على متغيرات الدراسة مثل دراسة كل من (أبو النصر،2020)، (Zainab ,Salwa, 2020)، (Nisayuru , 2020)، (إمام & الزينى، 2020)، (قزمال & عبد الجابر، 2020)، (هريدي، 2020)، (Aneta , 2021)، (Dimitrios G, et al, 2021)، (الموجي، 2021)، (Priya & Samik , 2021)، (على & وهدان، 2021)، (Nadeem, et al, 2021)، (قزمال & سلامة، 2021)، وذلك لاستخلاص بعض العبارات المرتبطة بموضوع الدراسة وانتقاء العبارات البسيطة والسهلة والسليمة لغويا، والحرص على أن تكون عدد العبارات في كل محور مناسبا للمحور الذي ينتمي إليه، وفي ضوء الخطوات السابقة تم استخلاص بعض عبارات الاستبانة، وقام الباحث بإعداد قائمة بها في صورتها الأولية متضمنة (4) مجالات رئيسية وهي (مدى توافر دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة لقطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا، الإجراءات التي أتخذها قطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا، مدى تأثير الدعم المقدم في الاحتفاظ بالعاملين بقطاع المنشآت الفندقية

أثناء جائحة كورونا، المعوقات التي تواجه الأجهزة السياحية الرسمية في إدارة أزمة فيروس كورونا) ويندرج أسفلهم (45) عبارة فرعية في صورتها الأولية.

**3- ضبط الاستبيانة:**

للتحقق من ضبط الاستبانة ومدي مناسبتها للأغراض الموضوعية، تم عرض الأستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين في المجال السياحي من أعضاء هيئة التدريس ومن جامعات مختلفة وقد بلغ عددهم (10) محكمين، بهدف التحقق من الصدق الظاهري للاستانة، وإبداء الرأي حول :

- مدي مناسبة عبارات الاستبانة للهدف الذي وضع من أجلة.
- التأكد من إنتماء العبارات إلى البعد الرئيسي للاستبانة.
- مدي سلامة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبانة.
- مدي ملائمة التدرج الخماسي لمقياس ليكرت الذي يحدد استجابات عينة البحث.
- تقديم أي مقترحات أو تعديلات مناسبا ولم تتضمنها الاستبانة والتي من شأنها أن تثري أداة البحث من أجل الوصل إلى صورة صادقة للاستبانة، والتي من شأنها أن تثري أداة البحث (الاستبانة).

وقد تم توزيع الاستبانة على السادة المحكمين متضمن مقياس من ثلاث مستويات وهو : **(مناسبة بدرجة كبيرة، مناسبة بدرجة متوسطة، غير مناسب)**، وفى ضوء اقتراحات المحكمين وملاحظتهم المتفق عليها، قد أجمع الغالبية من السادة المحكمين على حذف (5) عبارات لعدم مناسبتها لأهداف البحث، وكذلك تعديل الصياغة اللغوية لبعض العبارات للتشابه وقرب المدلول، وتم تعديل بعض فقرات الاستبيان من ناحية الصياغة لزيادة الوضوح ولدقة قياس ما وضعت من أجله.

**4- التوصل للاستبانة في صورتها النهائية :**

في ضوء آراء السادة المحكمين وما أبدوه من آراء وملاحظات حول مدى وضوح عبارات الاستبانة في صورتها النهائية ومدى مناسبتها بعد إجراء الحذف والتعديلات المتفق عليها لزيادة الوضوح ولدقة قياس ما وضعت من أجله، مما يشير للصدق الظاهري للأستبانة، هذا وقد تضمنت الاستبانة في صورتها النهائية على قسمين هما :

- **القسم الأول** : يتضمن البيانات الأساسية (الديموجرافية) للمبحوثين وتشمل على أربعة متغيرات وهي: (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي).
- **القسم الثاني** : ويشتمل على استطلاع آراء المبحوثين بشأن تقييم دور خطة صندوق إعانات الطوارئ على الاحتفاظ بالعاملين في قطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا، وتتكون الاستبانة من (4) محاور رئيسية يندرج أسفلها (40) عبارة فرعية في صورتها النهائية، وهما كالأتي :

- **المحور الأول** : ويشتمل على مدى توافر دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة لقطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا ويتكون هذا المحور من (11) عبارة.
- **المحور الثاني** : ويشتمل على الإجراءات التي أتخذها قطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا ويتكون هذا المحور من (15) عبارة.
- **المحور الثالث** : ويشتمل على مدى تأثير الدعم المقدم في الاحتفاظ بالعاملين بقطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا ويتكون هذا المحور من (8) عبارات.

- **المحور الرابع :** ويشتمل على المعوقات التي تواجه الأجهزة السياحية الرسمية في إدارة أزمة فيروس كورونا ويتكون هذا المحور من (6) عبارات.

وقد صممت الاستبانة طبقا لنوعية وكمية البيانات المطلوبة ووفقا لفروض البحث وأهدافة، وقد تم استخدام نوع من أنماط الأسئلة داخل الاستبيان وهى (العبارات المغلقة) والتي تتضمن ذكر بعض الإجابات البديلة والتي يجب على المبحوثين اختيار واحدة منها فقط والمتمثلة في (مقياس ليكارت الخماسي).

**5- تصحيح الاستبانة :**

تتكون الاستبانة في صورتها النهائية من (40) عبارة فرعية موزعة على (4) مجالات رئيسية، وبدائل إستجابات خماسية (موافق بشدة- موافق – محايد – غير موافق – غير موافق بشدة) طبقا لمقياس ليكرت الخماسي Likert Scale حيث تعطي (موافق بشدة) خمسة درجات، و(موافق) أربع درجات، و(محايد) ثلاث درجات، و(غير موافق) درجتين، و(غير موافق بشدة) درجة واحدة، وذلك لاستجابات المبحوثين، ومما سبق تكون أقل درجة يمكن أن يحصل عليها المبحوث هي (40) درجة، وتكون أعلى درجة هي (200) درجة.

**6- التجربة الاستطلاعية :**

- **حساب صدق الاتساق الداخلي أو التجانس الداخلي "صدق المفردات" لعبارات الاستبانة :**

تم تطبيق الاستبانة يدويا على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة الأساسية والتي تكونت من (40) عامل من العاملين بالاتحاد المصري للغرف السياحية، وذلك بهدف حساب صدق الاتساق الداخلي "صدق المفردات" **Internal Consistency** وتعتمد هذه الطريقة على مدى ارتباط كل مفردة من مفردات الاستبيان مع المحور الخاص به، وكذلك ارتباط كل مفردة من مفردات الاستبيان بعضها البعض ككل، لذا فقد تم استخدم معامل ارتباط بيرسون **Pearson Coefficient** لاختبار صدق الاستبيان الخاص بعينة البحث الاستطلاعية، كما هو موضح بجدول رقم (1).

**جدول (1)**

**قيمة معامل الارتباط الداخلي بين درجة العبارة والمجموع الكلي لدراجات المحور الخاصة به**

**ن= 40**

| عبارات المحور الأول عدد العبارات (11) رقم العبارة | قيمة الارتباط | عبارات المحور الثانى عدد العبارات (15) رقم العبارة | قيمة الارتباط | عبارات المحور الثالث عدد العبارات (8) رقم العبارة | قيمة الارتباط | عبارات المحور الرابع عدد العبارات (6) رقم العبارة | قيمة الارتباط |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1- | *0.845 | 1- | *0.754 | 1- | *0.852 | 1- | *0.759 |
| 2- | *0.759 | 2- | *0.796 | 2- | *0.769 | 2- | *0.799 |
| 3- | *0.748 | 3- | *0.858 | 3- | *0.714 | 3- | *0.714 |
| 4- | *0.845 | 4- | *0.895 | 4- | *0.758 | 4- | *0.758 |
| 5- | *0.912 | 5- | *0.807 | 5- | *0.724 | 5- | *0.704 |
| 6- | *0.750 | 6- | *0.821 | 6- | *0.856 | 6- | *0.711 |
| 7- | *0.712 | 7- | *0.824 | 7- | *0.905 | | |
| 8- | *0.832 | 8- | *0.749 | 8- | *0.874 | | |
| 9- | *0.798 | 9- | *0.907 | | | | |
| 10- | *0.702 | 10- | *0.915 | | | | |
| 11- | *0.901 | 11- | *0.888 | | | | |
| | | 12- | *0.875 | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | *0.711 | -13 | | |
| | | | | *0.768 | -14 | | |
| | | | | *0.751 | -15 | | |
| قيمة الارتباط الكلى للمحور الأول | *0.800 | قيمة الارتباط الكلى للمحور الثانى | *0.821 | قيمة الارتباط الكلى للمحور الثالث | *0.806 | قيمة الارتباط الكلى للمحور الرابع | *0.740 |

*** قيمة ( ر ) الجدولية عند مستوى 0.05، (ن-2= 38) = 304.0**

يتضح من جدول (1) أن هناك ارتباط موجبا دال عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (38)، بين جميع درجات كل مفردة والمجموع الكلى لدرجات الاستبيان كل على حدة، حيث تراوح معامل ارتباط بيرسون في المحور الأول (من 0.702 إلي 0.912) وقد بلغ معامل الارتباط الكلي للمحور الأول (0.800)، وقد تراوح معامل ارتباط بيرسون في المحور الثاني (من 0.711 إلى 0.915) وقد بلغ معامل الارتباط الكلي للمحور الثاني (0.821)، وقد تراوح معامل ارتباط بيرسون في المحور الثالث (من 0.714 إلى 0.905) وقد بلغ معامل الارتباط الكلي للمحور الثالث (0.806)، وقد تراوح معامل ارتباط بيرسون في المحور الرابع (من 0.704 إلى 0.799) وقد بلغ معامل الارتباط الكلي للمحور الرابع (0.740)، مما يدل على الاتساق الداخلي بين كل مفردة مع المحور الخاص به، وبالتالي صدق المفردات في التعبير عن هذا المحور وقياسه.

- **حساب معامل الثبات بطريقة معامل ألفا كرونباخ :**

هناك عدد من الطرق الإحصائية لقياس الثبات ومن أكثرها شيوعا والتي يمكن من خلالها قياس الثبات هي طريقة معامل **ألفا كرونباخ Alpha Crunbach** والتي تعتمد على الاتساق الداخلي وتعطي فكرة عن اتساق المفردات أو العبارات مع بعضها البعض ومع كل مفردات أو عبارة بصفة عامة ككل، وتعتمد طريقة معامل **ألفا كرونباخ** على التجزئة أكثر من جزء وبشكل متكرر وقياس الارتباطات بين تلك الأجزاء بدلا من قياس الارتباط بين نصفين فقط كما هو الحال في ارتباط بيرسون أو سبيرمان، وبشكل عام فإن الحكم على الثبات يعتمد على مقدار معامل الارتباط الناتج من التحليل الإحصائي، وكثير من الباحثين يعتبرون أن معامل الارتباط الذي يتجاوز 0.80 كفيلاً بالميل حيال ثبات الأداة المستخدمة، حيث تتراوح قيم معامل ألفا كرونباخ بين الصفر والواحد الصحيح وكلما ارتفعت قيم معامل الثبات واقتربت من الواحد الصحيح دل ذلك على زيادة الثبات في البيانات، ولضمان تحقيق ثبات الأداة والتحقق من دقته واتساق عباراتها قام الباحث بتطبيق الاستبيان ورقيا وبشكل يدوي على عينة استطلاعية من خارج العينة الأصلية، مكونة من (40) عامل من العاملين بالاتحاد المصري للغرف السياحية، كما هو موضح بجدول رقم (2).

**جدول (2)**

**قيمة معامل ألفا كرونباخ لبيان ثبات الاستبانة**

**ن = 40**

| المحاور | عدد العبارات | قيمة معامل ألفا كرونباخ |
|---|---|---|
| **المحور الأول** : مدى توافر دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة لقطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا. | 11 | *0.852 |

| | | |
|---|---|---|
| **المحور الثاني** : الإجراءات التي أتخذها قطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا. | 15 | *0.884 |
| **المحور الثالث** : مدى تأثير الدعم المقدم في الاحتفاظ بالعاملين بقطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا. | 8 | *0.851 |
| **المحور الرابع** : المعوقات التي تواجه الأجهزة السياحية الرسمية في إدارة أزمة فيروس كورونا. | 6 | *0.836 |
| **إجمالي مجموع الاستبيان** | **40 عبارة** | ***0.855** |

يتضح من جدول (2) أن جميع معاملات الثبات بطريقة (معامل ألفا كرونباخ) مرتفعة ولذلك لمحاور الاستبانة، حيث تراوحت قيمة معامل ألفا كرونباخ ما بين (0.836 إلى 0.884) كما تراوحت قيمة معامل ألفا كرونباخ الإجمالية للاستمارة ككل(0.588) مما يدل على ثبات الاستبانة، وجاهزيتها للتطبيق.

**7- تطبيق الاستبانة :**

تم تطبيق الاستبانة الكترونيا من شهر أغسطس سنة 2021م وحتي شهر أكتوبر سنة 2021م، على عينة الدراسة الأساسية والبالغ عددها (650) استمارة، وقد تم استبعاد (72) استمارات لم يتم الإجابة فيها على الغالبية العظمى من عباراتها وبهذا يصبح عدد الاستمارات التي تم تجميعها وتحليلها فعليا (578) استمارة بنسبة (88.92%) من إجمالي الاستمارات، وذلك للحصول على الإجابات لعبارات الاستبانة لجمع المعلومات اللازمة لإجراء التحليل الإحصائي.

- **متطلبات التحليل الإحصائي :**

تم معالجة البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة عن طريق برنامج حزم التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية **IBM SPSS Statistics ver.21**؛ وقد تم اختيار مستوي معنوية عند 0.05 للتأكد من معنوية النتائج الإحصائية، وتضمنت خطة المعالجات الإحصائية الأساليب التالية :

1- المتوسط الحسابي **Average**
2- الانحراف المعياري **Standard Deviation**
3- معامل ارتباط بيرسون **Pearson coefficient**
4- معامل ألفا كرونباخ **Alfa Cronbach**
5- اختبار كا2 **Chi Square**
6- النسبة المئوية للتكرارات **Percentage**
7- الانحدار الخطي البسيط **Regression**
8- مقياس ليكرت الخماسي **Likert Scale**

ويعد من مقاييس الاتجاه العام لسلوكيات المبحوثين ويستعمل في الاستبيانات حول ظاهرة معينة، ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض على صيغة ما، ويتم تحديد اتجاهات الإجابة عن طريق المتوسط الحسابي بالأوزان التالية :

**جدول (3)**

**تقدير درجات أهمية العبارات وفقا لاستجابة المبحوثين لفقرات الاستبانة**

| الاستجابة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|

| الدرجة | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|

ولحساب المتوسط المرجّح لمقياس ليكرت الخماسي، تم استخدام المعادلة التالية:

طول الفئة = القيمة الكبري – القيمة الصغري لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات أي :

طول الفئة = 5-1 = 4

ثم نقسم 4 / 5 = 0.80

- **إذا الاتجاه الأول (غير موافق بشدة)** : (من 1 إلى 1.79)
- **إذا الاتجاه الثاني (غير موافق)** : (من 1.80 إلي 2.59)
- **إذا الاتجاه الثالث (محايد)** : (من 2.60 إلى 3.39)
- **إذا الاتجاه الرابع (موافق)** : (من 3.40 إلي 4.19)
- **إذا الاتجاه الخامس (موافق بشدة)** : (من 4.20 إلي 5)

- **تحليل ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية:**

يهدف تحليل ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية إلى تناول مخرجات البرنامج الإحصائي بالشرح لبيان نتائج الدراسة التطبيقية من خلال تحليل إجابات المستقصى منهم لعبارات الاستبانة، ويتم استخراج نتائج التحليل والتعليق عليها باستخدام الإحصاء الاستدلالي والتي من خلالها يتم الإجابة على أسئلة وفرضيات البحث.

**أولا : وصف عينة الدراسة (سمات وخصائص العينة) :**

تم تحددت عينة الدراسة بأربعة بيانات ديموجرافية تمنح العينة مزيدا من الشمولية، تمثلت في (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي)، والموضحة على النحو التالي :

**جدول (4)**

**النسبة المئوية لتكرارات عينة البحث وفقا**

**(النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي)**

| م | توصيف عينة البحث | | عدد التكرارات | النسبة المئوية % |
|---|---|---|---|---|
| 1- | النوع | ذكر | 481 | %83.22 |
| | | أنثى | 97 | %16.78 |
| | الإجمالي | | 578 | %100 |
| 2- | العمر | من 20 سنة إلى 29 سنة | 51 | %8.82 |
| | | من 30 سنة إلى 40 سنة | 264 | %45.67 |
| | | من 41 سنة إلى 50 سنة | 201 | %34.78 |
| | | من 51 سنة إلى 60 سنة | 62 | %10.73 |
| | الإجمالي | | 578 | %100 |
| 3- | الحالة الاجتماعية | أعزب | 42 | %7.27 |
| | | متزوج | 504 | %87.20 |
| | | أرمل | 26 | %4.50 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | مطلق | 6 | %1.03 |
| الإجمالي | | | 578 | %100 |
| 4- | المؤهل العلمي | مؤهل متوسط | 62 | %10.73 |
| | | بكالوريوس / ليسانس | 473 | %81.83 |
| | | دبلومه | 19 | %3.29 |
| | | دراسات عليا (ماجستير – دكتوراه) | 24 | %4.15 |
| الإجمالي | | | 578 | %100 |

يتضح من جدول رقم (4) :

- أن النسبة المئوية الأكبر وفقا للنوع كانت لصالح فئة (ذكر) حيث بلغت نسبة مقدارها (83.22%) يليها فئة (أنثي) بنسبة مقدارها (16.78%).
- كما يتضح أن النسبة المئوية الأكبر وفقا للعمر كانت لصالح الفئة العمرية (من 30 سنة إلى 40 سنة) بنسبة مقدارها (45.67%)، يليها الفئة العمرية (من 41 سنة إلى 50 سنة) بنسبة مقدارها (34.78%)، يليها الفئة العمرية (من 51 سنة إلى 60 سنة) بنسبة مقدارها (10.73%)، يليها في المركز الأخير الفئة العمرية (من 20 سنة إلى 29 سنة) بنسبة مقدارها (8.82%)، وهذا يدل على نضج العاملين وذوي خبرات فى المجال السياحي.
- ويتضح أن النسبة المئوية الأكبر وفقا للحالة الاجتماعية كانت لصالح فئة (متزوج) بنسبة مقدارها (87.20%)، يليها فئة (أعزب) بنسبة مقدارها (7.27%)، يليها فئة (أرمل) بنسبة مقدارها (4.50%)، يليها في المركز الأخير فئة (مطلق) بنسبة مقدارها (1.03%).
- كما يتضح أن النسبة المئوية الأكبر وفقا للمؤهل العلمي كانت لصالح فئة المستوي التعليمي (بكالوريوس / ليسانس) بنسبة مقدارها (81.83%)، يليها فئة المستوي التعليمي (مؤهل متوسط) بنسبة مقدارها (10.73%)، يليها فئة المستوي التعليمي (دراسات عليا (ماجستير – دكتوراه) بنسبة مقدارها (4.15%)، يليها في المركز الأخير فئة المستوي التعليمي (دبلومه) بنسبة مقدارها (3.29%)، وهذا يدل على ارتفاع المستوي التعليمي وقدرتهم على الاستيعاب والفهم والابتكار.

**ثانيا : التحليل الوصفي لمحاور وعبارات متغيرات البحث:**

لإجراء التحليل الوصفي لمحاور وعبارات متغيرات البحث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات استجابات المبحوثين بالاتحاد المصري للغرف السياحية من وجهة نظرهم، كما هو موضح بالتالي :

- **المحور الأول : مدى توافر دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة لقطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا:**

**جدول (5)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور مدى توافر دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة لقطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا**

**ن=578**

| م | عبارات المحور الأول | المتوسط | الانحراف | الاتجاه العام | قمية كا2 | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|

| | | الحسابى | المعياري | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1- | يسري قانون رقم (156) بإنشاء صندوق إعانات الطوارئ للعمال والصادر في سنة 2002، على الشركات السياحية مع إلزامها بسداد نسبة (1%) من الأجور الأساسية للعاملين بمنشآت القطاع العام وقطاع الأعمال العام والقطاع الخاص التي يعمل بها ثلاثون عاملا فأكثر والمنصوص عليها في المادة الثانية من هذا القانون. | 3.85 | 1.094 | موافق | 136.355* | 9 |
| 2- | صدر قرار رئيس الوزراء بصرف إعانات من صندوق إعانة الطوارئ للعاملين المتضررين في المجال السياحي من تداعيات أزمة كورونا. | 4.93 | 0.242 | موافق بشدة | 432.652* | 1 |
| 3- | خاطب صندوق إعانة الطوارئ اتحاد الغرف السياحية بسرعة تجهيز أوراق المنشآت السياحية المستحقة للدعم وإخطارهم تجهيزا للصرف. | 4.77 | 0.609 | موافق بشدة | 395.364* | 2 م |
| 4- | يتوافر نموذج خاص بطلب صرف إعانة للعمالة بالمنشآت الفندقية السياحية طبقا لما هو مسجل بالتأمينات الاجتماعية موضح بها (اسم المنشأة – وجهة الصرف سواء عن طريق البنك أو البريد – الرقم القومي) للعاملين بالقطاع السياحي. | 4.71 | 0.622 | موافق بشدة | 254.014* | 3 |
| 5- | قام اتحاد الغرف السياحية بالتنسيق مع أعضاء الجمعية العمومية بغرفة المنشات الفندقية وإخطارهم بضرورة تجهيز الأوراق والكشوفات المطلوبة الخاصة بالعاملين للحصول على دعم الصندوق. | 4.77 | 0.513 | موافق بشدة | 392.514* | 2 م |
| 6- | قامت غرفة المنشات الفندقية بتلقي الطلبات والأوراق التي تستوفى الشروط وإخطار اتحاد الغرف السياحية للتواصل مع وزارة القوة العاملة تمهيدا للصرف. | 4.56 | 0.718 | موافق بشدة | 214.259* | 4 |
| 7- | قامت غرفة المنشات الفندقية بإخطار المنشآت السياحة الفندقية التي لم تستوفى الأوراق المطلوبة لاستكمالها للحصول على دعم الصندوق. | 4.01 | 0.980 | موافق | 142.114* | 8 |

| م | تابع عبارات المحور الأول | المتوسط الحسابى | الانحراف المعياري | الاتجاه العام | قمية كا2 | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 8- | قامت المنشآت الفندقية السياحية بسداد أي مديونيات قديمة عليها تمهيدا لصرف دفعات الدعم من الصندوق. | 4.40 | 1.130 | موافق بشدة | 207.360* | 5 |
| 9- | قام صندوق إعانة الطوارئ بصرف الدفعات من الأولى إلى السابعة من الدفعات المخصصة للعاملين المؤمن عليهم بالمنشآت والمشروعات السياحية الفندقية، وفقا لرواتب شهر ديسمبر 2019م على أن يكون الحد الأدنى 600 جنية والحد الأقصى 1575جنية، للتخفيف من آثار أزمة كورونا على العاملين بتلك المنشآت. | 4.38 | 0.632 | موافق بشدة | 195.369* | 6 |
| 10- | جاري تجميع الطلبات لصرف الدفعات الثامنة والتاسعة من صندوق إعانة الطوارئ المخصصة للعاملين بالمنشآت والمشروعات السياحية الفندقية للتخفيف من أثار أزمة كورونا على العاملين بتلك المشروعات. | 4.16 | 0.876 | موافق | 174.621* | 7 |
| 11- | انتهي صندوق إعانة الطوارئ من تقديم الدعم والمساعدات المالية في صورة دفعات للإتحاد المصري للغرف السياحية الخمسة المتضررة من انتشار فيروس كورونا المستجد. | 2.56 | 1.190 | غير موافق | 116.247* | 10 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| النتيجة الكلية للمحور الأول | 4.28 | 0.782 | موافق بشدة | 251.248* | |

*** دال عند مستوى معنوية (0.05)**

يتضح من جدول رقم (5) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) حيث أن قيمة كا2 المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية كما هو موضح أمام عبارات المحور الأول (مدى توافر دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة لقطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا)، حيث أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.56 إلى 4.93)، وأن الانحرافات المعيارية قد تراوحت ما بين (0.242 إلى 1.190).

كما يتضح أن هناك تفاوت في رؤية عبارات البحث من حيث الأهمية النسبية طبقا لوجهة نظر المبحوثين والتي تم ترتيبها تنازليا، حيث احتلت عبارة (صدر قرار رئيس الوزراء بصرف إعانات من صندوق إعانة الطوارئ للعاملين المتضررين في المجال السياحي من تداعيات أزمة كورونا) المركز الأول بمتوسط حسابي بلغ (4.93) وانحراف معياري بلغ (0.242) وأن الاتجاه العام داخل عينة البحث من وجهة نظرهم يميل نحو (موافق بشدة) لأنه واقع بين متوسط مرجح (4.20 : 5.00)، وتفاوتت باقي عبارات البحث من حيث الأهمية النسبية لوجهة نظر المبحوثين كما هو موضح بجدول النتائج، وقد أحتل المركز العاشر والأخير عبارة (انتهي صندوق إعانة الطوارئ من تقديم الدعم والمساعدات المالية في صورة دفعات للإتحاد المصري للغرف السياحية الخمسة المتضررة من انتشار فيروس كورونا المستجد) بمتوسط حسابي بلغ (2.56) وانحراف معياري بلغ (1.190) وأن الاتجاه العام داخل عينة البحث من وجهة نظرهم يميل نحو (غير موافق) لأنه واقع بين متوسط مرجح (1.80 : 2.59).

أما إجمالي النتيجة الكلية للمحور الأول (مدى توافر دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة لقطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا) فقد بلغ متوسط المتوسط الحسابي مقاسا بالدرجة الكلية (4.28) بانحراف معياري بلغ (0.782) وقد كان الاتجاه العام للمحور ككل (موافق بشدة) لأنه واقع بين متوسط مرجح (4.20 : 5.00)، وهذا يؤكد على توافر دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة لقطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسات كل من (هريدي، 2020)، (Zainab 2020, Salwa, )، (الموجي، 2021) في ضرورة توافر الدعم المناسب المقدم من المؤسسات الرسمية للدولة للمنشآت السياحية المتضررة من جائحة كورونا للعبور من هذه المنحة.

- **المحور الثاني: الإجراءات التي أتخذها قطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا:**

**جدول (6)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الإجراءات التي أتخذها قطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا**

**ن=578**

| م | عبارات المحور الثاني | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه العام | قمية كا2 | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1- | يتوفر لدي قطاع المنشآت الفندقية خطة عمل للتشغيل السياحي الآمن من خلال تطبيق حزمة تدابير احترازية وإجراءات وقائية وصحية بغرض العمل في ظل استمرار أزمة فيروس كورونا المستجد. | 4.84 | 0.462 | موافق بشدة | 216.351* | 1 |
| 2- | يدعم قطاع المنشآت الفندقية العاملين وبذلك بتوفير نظام الرعاية الصحية الشاملة وتحسين نظام التأمين الصحي ضد الأمراض المزمنة. | 4.21 | 0.745 | موافق بشدة | 135.255* | 5 |
| 3- | يوفر قطاع المنشآت الفندقية المساعدات الطبية (شركات تعقيم، مطهرات، كمامات، قفازات، مطهرات، مستلزمات طبية) للمنشآت السياحية المتضررة من انتشار فيروس كورونا المستجد. | 4.27 | 0.760 | موافق بشدة | 154.520* | 4 |
| 4- | يوفر قطاع المنشآت الفندقية الأجهزة والمعدات الطبية المجانية اللازمة للكشف عن الفيروسات والأمراض المعدية للعاملين قبل الانخراط في الأعمال اليومية. | 3.38 | 1.222 | محايد | *75.658 | 9 |
| 5- | يقدم قطاع المنشآت الفندقية التوعية والثقافة الصحية والإرشادات الطبية وطرق الوقاية لجميع المنشآت السياحية طبقا لإشتراطات منظمة الصحة العالمية حول الوقاية من الأوبئة والأمراض والفيروسات. | 4.50 | 0.615 | موافق بشدة | 173.258* | 3 |
| 6- | يقوم قطاع المنشآت الفندقية بالتنبيه على ضرورة الالتزام بالإجراءات الوقائية والتدابير الاحترازية بين العاملين بالمنشآت الفندقية السياحية. | 4.58 | 0.520 | موافق بشدة | 186.524* | م2 |
| 7- | قام قطاع المنشآت الفندقية بالتنبيه على ضرورة توافر ملصقات توعية صحية وقائية في جميع الأماكن بالمنشآت الفندقية السياحية | 4.58 | 0.597 | موافق بشدة | 183.657* | م2 |
| 8- | يتم المتابعة الدورية من قطاع المنشآت الفندقية على المنشآت الفندقية عن طريق إرسال مراقب الجودة للتحقق من توافر الاشتراطات الصحية وإتباع الخطوات والإجراءات الاحترازية بشكل آمن وصحي وسليم أثناء جائحة كورونا. | 3.20 | 1.129 | محايد | *65.658 | 10 |
| 9- | يوجد برتوكول تعاون مشترك بين وزارة الصحة والسياحة وبين الإتحاد المصري للغرف السياحية خاص بالتعامل مع حالات الاشتباه، أو حالات الإصابة بفيروس كورونا بالمنشآت الفندقية السياحية. | 3.12 | 114.1 | محايد | *57.621 | م11 |
| 10- | يوجد برتوكول تعاون مشترك بين وزارة الصحة والسياحة وبين الإتحاد المصري للغرف السياحية خاص بالحالات المخالطة من العائلات والمرافقين التي تم التأكد من إصابتهم بفيروس كورونا بالمنشآت الفندقية السياحية. | 3.12 | 1.182 | محايد | *55.689 | م11 |

| م | تابع عبارات المحور الثاني | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه العام | قمية كا2 | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 11- | يسمح قطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية باستخدام الفنادق كحجر صحي للوافدين من الخارج لحين الانتهاء من فتره الحضانة والاشتباه بإصابة الشخص بالمرض. | 3.07 | 1.198 | محايد | 51.242* | 12 |
| 12- | تم إيقاف برامج التدريب المقدَّمة كمنحة من الحكومة المصرية والاتحاد الأوروبي ذات الاتصال المباشر مع العاملين بالمنشآت الفندقية السياحية وذلك طبقا للبند السادس لقرار رئيس مجلس الوزراء بتاريخ 16 مارس منعا للاختلاط وانتشار العدوي. | 4.06 | 0.769 | موافق | 115.325* | 7م |
| 13- | قام قطاع المنشآت الفندقية بالاستفادة من فترة التوقف لتطوير وتحديث جميع برامج التدريب. | 4.06 | 0.836 | موافق | 115.240* | 7م |
| 14- | تم التنسيق بين الإتحاد المصري للغرف السياحية والمنشآت السياحية الفندقية في إمكانية إدخال الشاشات والكاميرات الذكية لإجراء التدريب عن بعد للعاملين بالقطاع السياحي. | 3.91 | 0.994 | موافق | 99.564* | 8 |
| 15- | ساعد قطاع المنشآت الفندقية بتخفيض الرسوم المتعلقة بتجديد التراخيص للمنشآت الفندقية السياحية أثناء جائحة كورونا. | 4.16 | 0.750 | موافق | 132.654* | 6 |
| | النتيجة الكلية للمحور الثاني | 3.93 | 0.872 | موافق | 157.220* | |

*** دال عند مستوى معنوية (0.05)**

يتضح من جدول رقم (6) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) حيث أن قيمة كا2 المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية كما هو موضح أمام عبارات المحور الثاني (الإجراءات التي أتخذها قطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا)، حيث أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.07 إلى 4.84)، وأن الانحرافات المعيارية قد تراوحت ما بين (0.462 إلى 1.198).

كما يتضح أن هناك تفاوت في رؤية عبارات البحث من حيث الأهمية النسبية طبقا لوجهة نظر المبحوثين والتي تم ترتيبها تنازليا، حيث احتلت عبارة (يتوفر لدي قطاع المنشآت الفندقية خطة عمل للتشغيل السياحي الآمن من خلال تطبيق حزمة تدابير احترازية وإجراءات وقائية وصحية بغرض العمل في ظل استمرار أزمة فيروس كورونا المستجد) المركز الأول بمتوسط حسابي بلغ (4.84) وانحراف معياري بلغ (0.462) وأن الاتجاه العام داخل عينة البحث من وجهة نظرهم يميل نحو (موافق بشدة) لأنه واقع بين متوسط مرجح (4.20 : 5.00)، وتفاوتت باقي عبارات البحث من حيث الأهمية النسبية لوجهة نظر المبحوثين كما هو موضح بجدول النتائج، وقد أحتل المركز الثاني عشر والأخير عبارة (يسمح قطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية باستخدام الفنادق كحجر صحي للوافدين من الخارج لحين الانتهاء من فتره الحضانة والاشتباه بإصابة الشخص بالمرض) بمتوسط حسابي بلغ (3.07) وانحراف معياري بلغ (1.198) وأن الاتجاه العام داخل عينة البحث من وجهة نظرهم يميل نحو (محايد) لأنه واقع بين متوسط مرجح (2.60 : 3.39).

أما إجمالي النتيجة الكلية للمحور الثاني (الإجراءات التي أتخذها قطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا) فقد بلغ متوسط المتوسط الحسابي مقاسا بالدرجة الكلية (3.93) بانحراف معياري بلغ (0.872) وقد كان الاتجاه العام للمحور ككل (موافق) لأنه واقع بين متوسط مرجح (3.40 : 4.19)، وهذا يؤكد على فعالية الإجراءات التي أتخذها قطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا، ويتفق ذلك مع دراسات كل من (قزمال & عبد الجابر، 2020)، (Aneta2021 , ) مع اختلاف الأهمية النسبية لترتيب العبارات، في أن المؤسسات الرسمية بالدول قد قامت باتخاذ إجراءات احترازية لمواجهة فيروس كورونا المستجد.

- **المحور الثالث: مدى تأثير الدعم المقدم في الاحتفاظ بالعاملين بقطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا:**

**جدول (7)**
**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور مدى تأثير الدعم المقدم في الاحتفاظ بالعاملين بقطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا**

**ن=578**

| م | عبارات المحور الثالث | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه العام | قيمة كا2 | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1- | ساهم صندوق إعانة الطوارئ في دعم قطاع المنشآت الفندقية ماليا للاحتفاظ بالعاملين أصحاب العقود الدائمة والمؤقتة وعدم انتهاء خدمتهم أثناء توقف الحركة السياحية نتيجة جائحة كورونا. | 4.90 | 0.296 | موافق بشدة | 102.500* | 1 |
| 2- | قام قطاع المنشآت الفندقية بالاستفادة من فترة التوقف وذلك بعقد دورات تدريبية عن بعد من خلال المنصات الالكترونية لتنمية مهارات العاملين الحالين بالقطاع الفندقي ومنع تسرب العمالة أثناء أزمة جائحة كورونا. | 4.34 | 0.714 | موافق بشدة | 81.625* | 4م |
| 3- | أدى إصدار وزارة السياحة والآثار قرار للاستعداد للبدء التشغيل التجريبي والجزئي الذي في 15 مايو 2020 وبنسب إشغال لا تتجاوز الـ 25% من إجمالي الطاقة الاستيعابية للمنشأة الفندقية السياحية بعد التأكد من الالتزام بكافة القواعد والإرشادات الوقائية والاحترازية المعلن عنها لاحتواء أزمة كورونا، من عدم تسرب العمالة. | 3.07 | 1.201 | محايد | 61.575* | 6 |
| 4- | عزز قرار زيادة نسب الإشغال إلى 50% من الطاقة الاستيعابية للسياحة المحلية، في الأحتفاظ بالعاملين في القطاع الفندقي. | 2.93 | 1.201 | محايد | 42.544* | 7 |
| 5- | أدى قرار إسقاط الضريبة العقارية على المنشآت الفندقية والسياحية لمدة 6 أشهر من تخفيف الضغط على المنشأة السياحية، للاحتفاظ بدفع أجور العاملين بالقطاع السياحي لعدم تسربهم. | 4.76 | 0.566 | موافق بشدة | 95.624* | 2 |
| 6- | أدى قرار إرجاء سداد جميع المستحقات على المنشآت السياحية والفندقية لمدة 3 أشهر دون غرامات أو فوائد تأخير بالاحتفاظ بالعاملين بالقطاع السياحي. | 4.52 | 0.699 | موافق بشدة | 88.321* | 3 |
| 7- | أدى قرار البنك المركزي بتقديم تمويل من البنوك للمنشآت الفندقية بفائدة مخفضة، لتمويل العملية التشغيلية بهدف الاحتفاظ بالعمالة، مع رفع كفاءة البنية التحتية للمنشآت السياحية بحيث تكون جاهزة على أكمل وجه لاستقبال الزائرين فور انحسار جائحة كورونا. | 3.56 | 1.026 | موافق | 65.540* | 5 |
| 8- | أدت توفير قرض مساند للقطاع الفندقي والسياحي بفترة سماح تمتد لعامين، بالإضافة إلى قيام وزارة المالية بتحمل بعض | 4.34 | 0.772 | موافق بشدة | 81.242* | 4م |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الأعباء المالية، إلى الاحتفاظ بالعاملين بالقطاع السياحي. | | | | | | |
| النتيجة الكلية للمحور الثالث | 4.05 | 0.809 | موافق | 75.462* | | |

*** دال عند مستوى معنوية (0.05)**

يتضح من جدول رقم (7) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) حيث أن قيمة كا2 المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية كما هو موضح أمام عبارات المحور الثالث (مدى تأثير الدعم المقدم في الاحتفاظ بالعاملين بقطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا)، حيث أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.93 إلى 4.90)، وأن الانحرافات المعيارية قد تراوحت ما بين (0.296 إلى 1.201).

كما يتضح أن هناك تفاوت في رؤية عبارات البحث من حيث الأهمية النسبية طبقا لوجهة نظر المبحوثين والتي تم ترتيبها تنازليا، حيث احتلت عبارة (ساهم صندوق إعانة الطوارئ في دعم قطاع المنشآت الفندقية ماليا للاحتفاظ بالعاملين أصحاب العقود الدائمة والمؤقتة وعدم انتهاء خدمتهم أثناء توقف الحركة السياحية نتيجة جائحة كورونا) المركز الأول بمتوسط حسابي بلغ (4.90) وانحراف معياري بلغ (0.296) وأن الاتجاه العام داخل عينة البحث من وجهة نظرهم يميل نحو (موافق بشدة) لأنه واقع بين متوسط مرجح (4.20 : 5.00)، وتفاوتت باقي عبارات البحث من حيث الأهمية النسبية لوجهة نظر المبحوثين كما هو موضح بجدول النتائج، وقد أحتل المركز السابع والأخير عبارة (عزز قرار زيادة نسب الإشغال إلى 50% من الطاقة الاستيعابية للسياحة المحلية، في الاحتفاظ بالعاملين في القطاع الفندقي) بمتوسط حسابي بلغ (2.93) وانحراف معياري بلغ (1.201) وأن الاتجاه العام داخل عينة البحث من وجهة نظرهم يميل نحو (محايد) لأنه واقع بين متوسط مرجح (2.60 : 3.39).

أما إجمالي النتيجة الكلية للمحور الثالث (مدى تأثير الدعم المقدم في الاحتفاظ بالعاملين بقطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا) فقد بلغ متوسط المتوسط الحسابي مقاسا بالدرجة الكلية (4.05) بانحراف معياري بلغ (0.809) وقد كان الاتجاه العام للمحور ككل (موافق) لأنه واقع بين متوسط مرجح (3.40 : 4.19)، وهذا يؤكد على أن يتوافر دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة لقطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا، وكذلك فعالية الإجراءات التي أتخذها قطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا، والتى أدت إلى الاحتفاظ بالعاملين بالقطاع السياحي المصري أثناء جائحة كورونا ويتفق ذلك مع دراسات كل من ( (أبو النصر، 2020)، (إمام & الزينى، 2020)، (Dimitrios G, et al, 2021)، ( , Priya , Samik2021).

- **المحور الرابع : المعوقات التي تواجه الأجهزة السياحية الرسمية في إدارة أزمة فيروس كورونا:**

**جدول (8)**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور مدى تأثير الدعم المقدم في الاحتفاظ بالعاملين بالقطاع السياحي المصري أثناء جائحة كورونا**

**ن=578**

| م | عبارات المحور الرابع المعوقات التى تواجه الأجهزة السياحية الرسمية فى إدارة أزمة فيروس كورونا | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه العام | قمية كا2 | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1- | قلة الدراسات والبحوث في هذا المجال | 3.48 | 1.061 | موافق | 162.221* | 2 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2- | عدم توافر المخصصات المالية | 1.77 | 0.961 | غير موافق بشدة | 115.332* | 5 |
| 3- | برامج تدريبية غير فعالة للعاملين | 2.34 | 1.106 | غير موافق | 142.011* | 4 |
| 4- | عدم وجود تنسيق بين الجهات المعنية | 3.60 | 1.130 | موافق | 215.365* | 1 |
| 5- | عدم وجود خطط إستراتيجية لإدارة الأزمة | 1.52 | 0.730 | غير موافق بشدة | 111.122* | 6 |
| 6- | عدم وجود خبرات كافية | 3.44 | 1.063 | محايد | 156.570* | 3 |
| | النتيجة الكلية للمحور الرابع | 2.69 | 1.008 | محايد | 122.657* | |

*** دال عند مستوى معنوية (0.05)**

يتضح من جدول رقم (8) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) حيث أن قيمة كا2 المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية كما هو موضح أمام عبارات المحور الرابع (المعوقات التي تواجه الأجهزة السياحية الرسمية في إدارة أزمة فيروس كورونا)، حيث أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (1.52 إلى 3.60)، وأن الانحرافات المعيارية قد تراوحت ما بين (0.730 إلى 1.130).

كما يتضح أن هناك تفاوت في رؤية عبارات البحث من حيث الأهمية النسبية طبقا لوجهة نظر المبحوثين والتي تم ترتيبها تنازليا، حيث احتلت عبارة (عدم وجود تنسيق بين الجهات المعنية) المركز الأول بمتوسط حسابي بلغ (3.60) وانحراف معياري بلغ (1.130) وأن الاتجاه العام داخل عينة البحث من وجهة نظرهم يميل نحو (موافق) لأنه واقع بين متوسط مرجح (3.40 : 4.19)، وتفاوتت باقي عبارات البحث من حيث الأهمية النسبية لوجهة نظر المبحوثين كما هو موضح بجدول النتائج، وقد أحتل المركز السادس والأخير عبارة (عدم وجود خطط إستراتيجية لإدارة الأزمة) بمتوسط حسابي بلغ (1.77) وانحراف معياري بلغ (0.961) وأن الاتجاه العام داخل عينة البحث من وجهة نظرهم يميل نحو (غير موافق بشدة) لأنه واقع بين متوسط مرجح (1.00 : 1.79).

أما إجمالي النتيجة الكلية للمحور الرابع (المعوقات التي تواجه الأجهزة السياحية الرسمية في إدارة أزمة فيروس كورونا) فقد بلغ متوسط المتوسط الحسابي مقاسا بالدرجة الكلية (2.69) بانحراف معياري بلغ (1.008) وقد كان الاتجاه العام للمحور ككل (محايد) لأنه واقع بين متوسط مرجح (2.60 : 3.39)، وهذا يؤكد على أنه يوجد نسبة من المعوقات التي تواجه الأجهزة السياحية الرسمية في إدارة أزمة فيروس كورونا ولكنها ليست بصور كبيرة ويتفق ذلك مع دراسات كل من ( Nisayuru 2020, )، (على & وهدان، 2021)، (قزمال & سلامة، 2021) مع اختلاف الأهمية النسبية لترتيب العبارات من دراسة إلى أخري.

- التحقق من فروض البحث :

ينص الفرض الأول علي أنه : "**توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عن مستوي معنوية (0.05) بين دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة وبين قدرة غرفة المنشآت الفندقية على الاحتفاظ بالعاملين في القطاع السياحي المصري أثناء جائحة كورونا من وجهة نظر المبحوثين**".

ولاختبار صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط بصورة مجتمعة لأبعاد المحورين وذلك على النحو التالي:

**جدول (9)**

**نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين محوري دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة وبين قدرة غرفة المنشآت الفندقية على الاحتفاظ بالعاملين في القطاع السياحي المصري أثناء جائحة كورونا**

| المتغير المستقل | معامل الانحدار الجزئى | معامل الانحدار الجزئى المعياري | قيمة "ت" | P. Value |
|---|---|---|---|---|
| دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة (X) | 1.056 | 0.963 | *34.309 | 0.000 |
| ثابت الانحدار (α) | 0.420 | --- | *4.641 | 0.000 |
| – معامل التحديد R2 = 0.927<br>– معامل التحديد المعدل = 0.931<br>– قيمة F = 44.31*<br>– قيمة P. Value للنموذج = 0.000<br>– مستوى الثقة (95%)<br>– نسبة الخطأ في النموذج = 7.30%<br>– المتغير التابع (Y): قدرة غرفة المنشآت الفندقية على الاحتفاظ بالعاملين في القطاع السياحي المصري أثناء جائحة كورونا. | | | | |

يتضح من جدول (9) ما يلي :

- بلغت قيمة F (44.31) بدلالة *P. Value* البالغة (0.000)، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين متغيري الدراسة، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين متغيري الدراسة.
- تشير القيمة الموجبة لمعامل انحدار المتغير المستقل إلى طردية العلاقة بينه وبين المتغير التابع، مما يدل على أنه كلما زاد دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة كلما زاد من قدرة غرفة المنشآت الفندقية على الاحتفاظ بالعاملين في القطاع السياحي المصري أثناء جائحة كورونا.
- يتضح أن المتغير المستقل يفسر نسبة (92.70%) من التغير الحادث في المتغير التابع، وذلك وفقاً لما تشير إليه قيمة معامل التحديد $R^2$.
- توضح نسبة الخطأ في النموذج أن ما نسبته (7.30%) من التباين الناتج عن قياس أثر المتغير المستقل في المتغير التابع موضع الدراسة، إنما يرجع إلى عوامل أخرى عشوائية لم يرد ذكرها بالنموذج.

ينص الفرض الثانى على أنه : "**توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عن مستوي معنوية (0.05) بين الإجراءات التي اتخذتها غرفة المنشآت الفندقية وبين قدرتها على الاحتفاظ بالعاملين في القطاع السياحي المصري أثناء جائحة كورونا من وجهة نظر المبحوثين**".

ولاختبار صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط بصورة مجتمعة لأبعاد المحورين وذلك على النحو التالي:

**جدول (10)**

**نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين الإجراءات التي اتخذتها غرفة المنشآت الفندقية وبين قدرتها على الاحتفاظ بالعاملين في القطاع السياحي المصري أثناء جائحة كورونا**

| المتغير المستقل | معامل الانحدار الجزئى | معامل الانحدار الجزئى المعياري | قيمة "ت" | P. Value |
|---|---|---|---|---|
| الإجراءات التي اتخذتها غرفة المنشآت الفندقية أثناء جائحة | 0.707 | 0.947 | *54.757 | 0.000 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **كورونا(X)** | | | | |
| ثابت الانحدار (α) | **0.113** | --- | **38.909*** | **0.000** |

- **معامل التحديد R2 = 0.896**
- **معامل التحديد المعدل = 0.899**
- **قيمة F = 29.99***
- **قيمة P. Value للنموذج = 0.001**
- **مستوى الثقة (95%)**
- **نسبة الخطأ في النموذج = 10.40%**
- **المتغير التابع (Y): قدرة غرفة المنشآت الفندقية على الاحتفاظ بالعاملين في القطاع السياحي المصري أثناء جائحة كورونا.**

يتضح من جدول (10) ما يلي :

- بلغت قيمة F (29.99) بدلالة *P. Value* بلغت (0.001)، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين متغيري الدراسة.
- تشير القيمة الموجبة لمعامل انحدار المتغير المستقل إلى طردية العلاقة بينه وبين المتغير التابع، مما يدل على أنه كلما زاد غرفة المنشآت الفندقية من الإجراءات التي أتخذها أثناء جائحة كورونا كلما زاد من القدرة على الاحتفاظ بالعاملين في القطاع السياحي المصري أثناء جائحة كورونا.
- يتضح أن المتغير المستقل يفسر نسبة (89.60%) من التغير الحادث في المتغير التابع، وذلك وفقاً لما تشير إليه قيمة معامل التحديد *R2*.
- توضح نسبة الخطأ في النموذج أن ما نسبته (10.40%) من التباين الناتج عن قياس أثر المتغير المستقل في المتغير التابع موضع الدراسة، إنما يرجع إلى عوامل أخرى عشوائية لم يرد ذكرها بالنموذج.

- الاستنتاجات :

في ضوء أهداف البحث وفروضه وفى حدود عينة البحث وخصائصها والمنهج المستخدم واعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي المستخدم تم التوصل إلى الاستنتاجات التالية :

- يوفر صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة الدعم المالي للعاملين داخل قطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا، حيث تم إصدار قرار رئيس الوزراء بصرف إعانات من صندوق إعانة الطوارئ للعاملين المتضررين في المجال السياحي من تداعيات أزمة كورونا، وقد خاطب صندوق إعانة الطوارئ اتحاد الغرف السياحية بسرعة تجهيز أوراق المنشآت الفندقية السياحية المستحقة للدعم وإخطارهم تجهيزا للصرف.
- تعاون الاتحاد المصري للغرف السياحية مع صندوق إعانة الطوارئ بوزارة القوى العاملة بسداد مستحقات العاملين بغرفة المنشآت الفندقية المأمن عليهم على دفعات، حيث قام اتحاد الغرف السياحية بتلقي الطلبات والأوراق التي تستوفى الشروط والتواصل مع وزارة القوة العاملة تمهيدا للصرف، وكذلك قامت المنشآت الفندقية السياحية التابعة لإتحاد الغرف السياحية بسداد أي مديونيات قديمة عليها تمهيدا لصرف دفعات الدعم من الصندوق.
- قام صندوق إعانة الطوارئ بصرف الدفعات من الأولى إلى السابعة من الدفعات المخصصة للعاملين المؤمن عليهم بالمنشآت والمشروعات السياحية الفندقية، وفقا لرواتب شهر ديسمبر 2019م على أن يكون الحد الأدنى 600 جنية والحد الأقصى 1575جنية، للتخفيف من آثار أزمة كورونا على العاملين بتلك المنشآت
- جاري تجميع الطلبات لصرف الدفعات الثامنة والتاسعة من صندوق إعانة الطوارئ المخصصة للعاملين بالمنشآت والمشروعات السياحية الفندقية للتخفيف من أثار أزمة كورونا على العاملين بتلك المشروعات.

- يتوفر لدي قطاع المنشآت الفندقية خطة عمل للتشغيل السياحي الآمن من خلال تطبيق حزمة تدابير احترازية وإجراءات وقائية وصحية بغرض العمل في ظل استمرار أزمة فيروس كورونا المستجد.
- قام قطاع المنشآت الفندقية بالتنبيه على ضرورة توافر ملصقات توعية صحية وقائية في جميع الأماكن بالمنشآت الفندقية السياحية.
- ساعد قطاع المنشآت الفندقية بتخفيض الرسوم المتعلقة بتجديد التراخيص للمنشآت الفندقية السياحية أثناء جائحة كورونا
- تم إيقاف برامج التدريب المقدَّمة كمنحة من الحكومة المصرية والاتحاد الأوروبي ذات الاتصال المباشر مع العاملين بالمنشآت الفندقية السياحية وذلك طبقا للبند السادس لقرار رئيس مجلس الوزراء بتاريخ 16 مارس منعا للاختلاط وانتشار العدوي
- قام قطاع المنشآت الفندقية بالاستفادة من فترة التوقف لتطوير وتحديث جميع برامج التدريب.
- ساهم صندوق إعانة الطوارئ في دعم قطاع المنشآت الفندقية ماليا للاحتفاظ بالعاملين أصحاب العقود الدائمة والمؤقتة وعدم انتهاء خدمتهم أثناء توقف الحركة السياحية نتيجة جائحة كورونا .
- أدى قرار إسقاط الضريبة العقارية على المنشآت الفندقية والسياحية لمدة 6 أشهر من تخفيف الضغط على المنشأة السياحية، للاحتفاظ بدفع أجور العاملين بالقطاع السياحي لعدم تسربهم
- أدى قرار إرجاء سداد جميع المستحقات على المنشآت السياحية والفندقية لمدة 3 أشهر دون غرامات أو فوائد تأخير بالاحتفاظ بالعاملين بالقطاع السياحي
- قام قطاع المنشآت الفندقية بالاستفادة من فترة التوقف وذلك بعقد دورات تدريبية عن بعد من خلال المنصات الالكترونية لتنمية مهارات العاملين الحالين بالقطاع الفندقي ومنع تسرب العمالة أثناء أزمة جائحة كورونا أدت توفير قرض مساند للقطاع السياحي بفترة سماح تمتد لعامين، بالإضافة إلى قيام وزارة المالية بتحمل بعض الأعباء المالية، إلى الاحتفاظ بالعاملين بالقطاع الفندقي.
- أدى قرار البنك المركزي بتقديم تمويل من البنوك للمنشآت الفندقية بفائدة مخفضة، لتمويل العملية التشغيلية بهدف الاحتفاظ بالعمالة، مع رفع كفاءة البنية التحتية للمنشآت السياحية بحيث تكون جاهزة على أكمل وجه لاستقبال الزائرين فور انحسار جائحة كورونا.
- أدى إصدار وزارة السياحة والآثار قرار للاستعداد للبدء التشغيل التجريبي والجزئي الذي في 15 مايو 2020 وبنسب إشغال لا تتجاوز الـ 25% من إجمالي الطاقة الاستيعابية للمنشأة الفندقية السياحية بعد التأكد من الالتزام بكافة القواعد والإرشادات الوقائية والاحترازية المعلن عنها لاحتواء أزمة كورونا، من عدم تسرب العمالة.
- عزز قرار زيادة نسب الإشغال إلى 50% من الطاقة الاستيعابية للسياحة المحلية، في الاحتفاظ بالعاملين في القطاع الفندقي.
- عدم وجود تنسيق بين الجهات المعنية بشكل واضح.
- قلة الدراسات والبحوث في هذا المجال.

- **أظهرت نتائج فروض البحث:**

- يوجد علاقة طرديه وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوي معنوية (0.05) بين دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة وبين قدرة غرفة المنشآت الفندقية على الاحتفاظ بالعاملين في القطاع

السياحي المصري أثناء جائحة كورونا من وجهة نظر المبحوثين، فكلما زاد دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة كلما زاد من قدرة غرفة المنشآت الفندقية على الاحتفاظ بالعاملين في القطاع السياحي المصري أثناء جائحة كورونا.

- يوجد علاقة طرديه وتأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوي معنوية (0.05) بين الإجراءات التي اتخذتها غرفة المنشآت الفندقية وبين قدرتها على الاحتفاظ بالعاملين في القطاع السياحي المصري أثناء جائحة كورونا من وجهة نظر المبحوثين، فكلما زاد غرفة المنشآت الفندقية من الإجراءات التي أتخذها أثناء جائحة كورونا كلما زاد من القدرة على الاحتفاظ بالعاملين في القطاع السياحي المصري أثناء جائحة كورونا.

- التوصيات :

استنادا إلي النتائج الذي توصل إليها الباحث من خلال إجراء هذا البحث يوصي الباحث بالأتي :

- تفعيل القرارات التي اتخذتها اللجنة العليا بمجلس الوزراء والتي تلزم جميع المنشآت الفندقية بعدم تسريح العمالة وضرورة الاحتفاظ بهم.
- تفعيل دور صندوق إعانات الطوارئ في الحد من تسريح العمالة والالتزام بسداد المستحقات المالية وانتظام صرف الإعانات.
- تفعيل قرار وزير السياحة بأن هذه الإجراءات المتخذة لتشجيع ودعم القطاع السياحي ستكون مقرونة بالاحتفاظ بالعمالة وسداد مستحقاتها.
- استكمال صرف الدفعات الثامنة والتاسعة من صندوق إعانة الطوارئ المخصصة للعاملين بالمنشآت والمشروعات السياحية الفندقية وذلك للاحتفاظ بالعاملين وللتخفيف من أثار أزمة كورونا بتلك المنشآت السياحية.
- لابد من وضع سيناريوهات مستقبلية واستحداث آليات واستراتيجيات لمواجهة الأزمات المحتملة.
- ضرورة التأكد من أخذ لقاحات فيروس كورونا للعاملين في المجال السياحي والفندقي.
- ضرورة عمل مسحات بصفة دورية للعاملين في المجال الفندقى للتأكد من خلوهم من فيروس كورونا.
- ضرورة توفير متابعة دورية من قبل الإتحاد المصري للغرف السياحية على المنشآت الفندقية عن طريق إرسال مراقب الجودة للتحقق من توافر الاشتراطات الصحية وإتباع الخطوات والإجراءات الاحترازية بشكل آمن وصحي وسليم.
- رفع كفاءة البنية التحتية للمنشآت السياحية الفندقية، بحيث تكون جاهزة على أكمل وجه لاستقبال الزائرين من المصريين والسائحين فور انحسار أزمة كورونا.
- إعادة النظر في الضرائب والرسوم والاقتطاعات والنظم التي تؤثر على النقل والسياحة وتسهيل السفر.
- لابد من إدراج السياحة ضمن حُزم المساعدات خلال الطوارئ الاقتصادية الوطنية والإقليمية والعالمية.

## قائمة المراجع

**أولا : المراجع العربية:**

1- **أبو النصر، أحمد (2020)** : ردود الفعل على كوفيد – 19 :تأثير انعدام الأمن الوظيفي على سلوك العاملين الباقين في الفنادق الخمسة نجوم،مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد 19، العد 2، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس.
2- **المنظمة العربية للسياحة والاتحاد العربي للنقل الجوي (2020)** : آثار كورونا حيال قطاعي السياحة والطيران، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 474، لبنان.
3- **الموجي، سارة عاطف (2021)** : تأثير فيروس كورونا في السياحة في مصر، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد 20، العدد 4، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس.
4- **الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية (2002)**: الجريدة الرسمية، العدد 24 (مكرر) في 18 يونية سنة 2002، قانون رقم 156 لسنة 2002 بإنشاء صندوق إعانات الطوارئ للعمال.
5- **إمام ، هانى عصام الدين & الزينى، محمد (2020)** : تقييم إدراك العاملين لممارسات الإدارة لمواجهة الأوبئة في الفنادق المصرية: دراسة حالة كوفيد – 19، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد 19، العدد 2، كلية السياحة وإدارة الفنادق، جامعة حلوان، القاهرة، مصر.
6- **براجي، صباح (2021)** : تداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد "كوفيد–19 " على القطاع السياحي العالمي والعربي، مجلة الإصلاحات الإقتصادية والإندماج في الإقتصاد العالمي، مجلد 15، العدد 1، المدرسة العليا للتجارة – مخبر الإصلاحات الإقتصادية، التنمية واستراتيجيات الإندماج في الإقتصاد العالمي، الجزائر.
7- **دار الخدمات النقابية والعمالية (2020)** : أوضاع العمال/ات المصريين في ظل التداعيات الاقتصادية والاجتماعية لجائحة "فيروس كورونا "بطالة تتزايد ووظائف مفقودة"، أكتوبر، الإسكندرية.
8- **دراز، عمرو مختار (2020)** : صناعة السياحة والسفر وأزمة كورونا، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، مجلد 6، عدد خاص، جامعة مدينة السادات، كلية الحقوق. 34 – 40
9- **عبد القادر، قادري (2020)** : تداعيات وباء كورونا (كوفيد –19) على قطاع السياحة العالمي، جامعة مستغانم، الجزائر.
10- **عفيفي، جلال (2021)** : السياحة الجديدة ما بعد كوفيد – 19، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد 20، العدد 2، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس.
11- **على، سارة عبد الرحمن & وهدان، شريف حسنى (2021)** : إستراتيجية إدارة أزمات قطاع السياحة والفنادق المصري: بالتطبيق على أزمة فيروس كورونا، مجلة اتحاد الجامعات للسياحة والضيافة، المجلد 20، العدد3، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس
12- **فودة، مروة (2020)** : تداعيات " كوفيد 19" على القارة السمراء : تقرير صادر عن مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري.
13- **قزمال، هاني عاطف & عبد الجابر، محمد حسين (2020)** : تقييم دور التحاد المصري للغرف السياحية في دعم النشاط الفندقي لمواجه آثار فيروس كورونا المستجد، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، المجلد 14، العدد 2، ديسمبر، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم.
14- **قزمال، هاني عاطف & سلامة، أسماء أبو زيد (2021)** : أهمية إدارة الأزمات في الفنادق والسياحة المصرية في التعامل مع فيروس كورونا المستجد "كوفيد–19، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مجلد 20، العدد4، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس.
15- **منصور، على ناجح على (2021)** : أثر التداعيات الاقتصادية لفيروس كورونا المستجد COVID–19 على التنمية الاقتصادية في المملكة العربية السعودية في ضوء رؤية2030 : قطاع السياحة أنموذجا، مجلة جامعة الطائف للعلوم الإنسانية، المجلد 7، العدد 25، المملكة العربية السعودية.
16- **منظمة الصحة العالمية (2020)** : إدارة جائحة كوفيد– 19في الفنادق وسائر منشآت القطاع الفندقي: إرشادات مبدئّية، تقرير 25 أغسطس.

17- **مرسي، سلوي محمد & الصاوي، زينب محمد (2020)** : تداعيات أزمة فيروس كورونا المستجد على القطاع السياحي المصري، معهد التخطيط الاستراتيجي، جمهورية مصر العربية.
18- **موسى، عبده مختار (2021)** : مواجهة جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) في مصر: التداعيات والسياسات،مجلة حكامة، العدد 2، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، قطر.
19- **هريدي، باسم محمد أبو العلا (2020)** : أثر انتشار الأوبئة العالمية على صناعة السياحة في مصر بالتطبيق على فيروس كورونا المستجد كوفيد – 19، المجلة العلمية لكلية السياحة والفنادق، عدد 17، الإصدار 1، كلية السياحة والفنادق، جامعة الإسكندرية.

**ثانيا : شبكة المعلومات الدولية :**

**20- الإتحاد المصري للغرف السياحية (2020):** مجموعة من المقالات بعناوين (تفاصيل خطة اتحاد الغرف السياحية للتشغيل الآمن)، (كيف تخطط الفنادق للعمل فى ظل كورونا؟، شروط إلزامية تضمن سلامة العاملين والنزلاء، تعقيم الغرف يوميا والممرات كل ساعة، متر ونصف المسافة المسموح بها الطاولات، توافر أطقم طبية، ونسبة الإشغال حاليا لا تتخطى 25%)، (مع تفشى فيروس كورونا المُستجد كيف نحافظ على الوظائف في قطاع السياحة)

http://etf.ispdemos.com/

21-**البنك المركزي المصري (2020):** مجموعة من التقارير والكتب الدورية بعناوين (تعليمات وإجراءات البنك المركزي للحد من آثار فيروس كورونا المستجد)، (كتاب دوري بتاريخ 19 مايو 2021 بشأن تعديل مبادرتى السياحة لتمويل كل من إحلال و تجديد الفنادق وأساطيل النقل وسداد الرواتب والأجور والصيانة)، (كتاب دوري بتاريخ 15 مارس 2020 بشأن التدابير الاحترازية الواجب اتخاذها لمواجهة آثار فيروس كورونا)

https://www.cbe.org.eg/ar/Pages/default.aspx

22-**الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء (2020) (2021)** : (النشرة المعلوماتية " عدد رقم ، 104 جمهورية مصر العربية، أكتوبر، 2020، ص30)، (تقرير شهر مارس 2021 بعنوان "مصر فى أرقام – السياحة)

https://www.capmas.gov.eg/

23-**الهيئة العامة للاستعلامات المصرية (2020):** مقال بعنوان "قرارات رئيس مجلس الوزراء الصادرة بشأن فيروس كورونا"

https://www.sis.gov.eg/Story/202912/

24-**منظمة الصحة العالمية (2020):** مجموعة من التقارير المجمعة بعناوين (سؤال وجواب حول مرض فيروس كورونا (كوفيد-19)، (نصائح للجمهور بشأن مرض فيروس كورونا)، (إرشادات خاصة بفيروس كورونا المستجد)

https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019.

25-**وزارة السياحة والآثار المصرية (2020) (2021):** مقالات مجمعة بعناوين (وزير السياحة والآثار يشارك فى الجلسة الافتتاحية للمؤتمر السنوي لمجلة "الأهرام الاقتصادي" فى نسخته الخامسة، ويستعرض آخر مستجدات الوضع الحالى لملف السياحة والآثار)، (حوافز تشجيعية لدفع الحركة السياحية الوافدة إلى مصر)، ( تكاتف القطاع السياحى الحكومى والخاص لدفع وتنشيط الحركة السياحية الوافدة إلى مصر)، (2019 الأعلى فى الأعداد السياحية وتوقعنا 16 مليار دولار عائد خلال 2020 لولا أزمة جائحة كورونا – السياح وثقوا فى سلامة الإجراءات – والدولة المصرية قدمت دعما غير مسبوق للقطاع والعاملين)

http://antiquities.gov.eg/DefaultAr/pages/NewsDetails.aspx?newsid=2892

26- **وزارة القوة العاملة (2021) :** مقال بعنوان "صرف 291 مليون و204 آلاف و522 جنيها، لنحو 122 ألفا و628 عاملًا يعملون في 2447 منشأة سياحي"
https://www.manpower.gov.eg/news.html

**ثالثا : المراجع الأجنبية:**

27- **Aneta Stojanovska-Stefanova, Marija Magdinceva Sopova (2021)** : THE IMPACT OF COVID-19 ON WORLD TOURISM, Conference: The Sixth International Scientific Conference - TOURISM CHALLENGES AMID COVID-19, Thematic Proceedings, Universty Goce Delcev – Štip.
DOI:10.52370/TISC2178AS

28-**Anirudh Prasad, Joseph Marianus Kujur (2021)** : **Corona Pandemic Revisited**, Xavier Institute of social Service (XISS) Ranchi.

29-**Bareq N. Al-Nuaimi (2021)**: **Challenges of Corona Pandemic**, Madenat Al-Elem University College (MAUC)

30-**Dimitrios G. Lagos, Panoraia Poulaki, Penny Lambrou (2021)**: COVID-19 and Its Impact on Tourism Industry, Advances in Experimental Medicine and Biology 1318:815-824, University of the Aegean.
DOI:10.1007/978-3-030-63761-3_45

31-**Mehtab Alam, Rizwana Parveen (2021)** : **COVID-19 and Tourism**, International Journal of Advanced Research 9(4):788-804, Jamia Hamdard University.
DOI:10.21474/IJAR01/12766

32-**Nadeem Akhtar, Nohman Khan, Muhammad Mahroof, Shagufta Ashraf (2021)**: Post-COVID 19 Tourism: Will Digital Tourism Replace Mass Tourism?, Sustainability 13(10):5352, University of Kuala Lumpur.
DOI:10.3390/su13105352

33-**Nisayuru Ariyawardana (2020)** : The Economic Impact of COVID-19 on the Industry of Travel and Tourism in South Asia, University of Kelaniya

34-**Pan A., Liu L., Wang C. (2020)** :Association of public health interventions with the epidemiology of the COVID-19 outbreak in Wuhan, China. J Am Med Assoc, ;323(19):115-123.
doi: 10.1001/jama.2020.

35-**Priya Harchandani, Samik Shome (2021)**:The Effects of Covid-19 on Global Tourism, Asean Journal on Hospitality and Tourism 19(1):63-82, Nirma University
DOI:10.5614/ajht.2021.19.1.06.

36-**Wendy Purcell, O'Shannon Burns (2021)**: COVID-19 and Sustainable Tourism, Harvard University.

DOI:10.1007/978-3-030-69284-1_9

**37-Zainab Elsadi, Salwa Morsi (2020):** Impact of the Outbreak of COVID-19 Pandemic on the Egyptian Tourism Sector, Tourism development In Egypt – Culture heritage tourism and Environmental tourism, National Planing Institute Egypt, Cairo.
DOI:10.21608/INP.2020.164608

**عنوان البحث**

# تقييم دور خطة صندوق إعانات الطوارئ على الاحتفاظ بالعاملين في قطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا

**إعداد**

**محمد حسين عبد الجابر محمد**

***مدرس بقسم إدارة الضيافة – المعهد العالي للسياحة والفنادق بمدينة بدر والمنسق العام لمشروعات الإتحاد المصري للغرف السياحية**

**=Research Title=**

# Assessing the Role of the Emergency Support Fund Plan on Retaining Employees in the Hotels Establishment Sector during the Corona Pandemic

**Prepared By**

**Mohamed Hussein Abdel Gaber Mohamed**

## The Abstract

The current health crisis that the world and Egypt are going through, especially as a result of the outbreak and spread of the Corona virus (Covid-19) and its negative impact on all sectors in the Egyptian state, especially on the tourism sector, is considered the strongest in the history of Egyptian tourism, and the Egyptian Federation of Tourist Chambers supports all workers in the various tourist rooms affected. As a result of this pandemic, as well as supporting all tourist establishments in retaining workers by developing a government-supported plan to preserve the employment that is currently present in hotels, companies and the entire sector, And

protect it from leakage because trained workers are the backbone of the tourism sector, Therefore, the research aims to assess of the role of the Emergency Support Fund Plan on Retaining Employees in the Hotels Establishment sector during the Corona Pandemic, For employees in the hotels establishments Association, upon receipt and examination, (578) forms were found valid for analysis, representing a percentage of 88.92%, and the (SPSS 20) program was used, The most results were reached, namely, the support of the hotel establishments sector of the Egyptian Tourism Federation in addition to the chamber's workers and the obligation to pay their dues, and the union's cooperation with the Emergency Aid Fund at the Ministry of Manpower to pay the insurance amounts to the employees, The most important recommendations were to activate the decisions taken by the Supreme Committee of the Council of Ministers, which obligate all hotel establishments not to lay off workers and the necessity of retaining them, and to activate the role of the emergency benefits fund in limiting the layoffs of workers and the obligation to pay financial dues and regular disbursement of subsidies, and activate the decision of the Minister of Tourism that these measures taken to encourage And support for the tourism and hotel sector will be coupled with the retention of employment and the payment of its dues.

**Key words**: Hotels Establishments Association- Egyptian Tourism Federation - Emergency Support Fund - COVID-19 - Retention of Employees - Trained Labor

* Lecturer at the Hospitality Management Department – Badr Higher Institute of Tourism and Hotels and the General Coordinator for the Egyptian Tourism Federation Projects

**المرفقات**

**مرفق (1)**

**استبانة تقييم دور خطة صندوق إعانات الطوارئ على الاحتفاظ بالعاملين في قطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا**

**أولا : البيانات الديموجرافية (الأساسية):**
**من فضلك ضع (√) أمام الاختيار الذي يناسبك :**

**1. النوع:**

☐ ذكر ☐ أنثي

**2. الحالة الاجتماعية:**

☐ أعزب ☐ متزوج ☐ أرمل

☐ مطلق

**3. العمر :**

☐ من 20 سنة إلى 29 سنة

☐ من 30 سنة إلى 40 سنة

☐ من 41 سنة إلى 50 سنة

☐ من 51 سنة إلى 60 سنة

**4- المؤهل العلمي :**

☐ مؤهل متوسط

☐ بكالوريوس / ليسانس

☐ دبلومه

☐ دراسات عليا (ماجستير – دكتوراه)

**ثانيا : محاور وعبارات الاستبانة :**

| المحاور | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **أولا : مدى توافر دعم صندوق إعانة الطوارئ التابع لوزارة القوي العاملة لقطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا.** | | | | | | |
| 1- | يسري قانون رقم (156) بإنشاء صندوق إعانات الطوارئ للعمال والصادر في سنة 2002، على الشركات السياحية مع إلزامها بسداد نسبة (1%) من الأجور الأساسية للعاملين بمنشآت القطاع العام وقطاع الأعمال العام والقطاع الخاص التي يعمل بها ثلاثون عاملا فأكثر والمنصوص عليها في المادة الثانية من هذا القانون. | | | | | |
| 2- | صدر قرار رئيس الوزراء بصرف إعانات من صندوق إعانة الطوارئ للعاملين المتضررين في المجال السياحي من تداعيات أزمة كورونا. | | | | | |
| 3- | خاطب صندوق إعانة الطوارئ اتحاد الغرف السياحية بسرعة تجهيز أوراق المنشآت السياحية المستحقة للدعم واخطارهم تجهيزا للصرف. | | | | | |
| 4- | يتوافر نموذج خاص بطلب صرف إعانة للعمالة بالمنشآت الفندقية السياحية طبقا لما هو مسجل بالتأمينات الاجتماعية موضح بها (اسم المنشأة – وجهة الصرف سواء عن طريق البنك أو البريد – الرقم القومي) للعاملين بالقطاع السياحي. | | | | | |
| 5- | قام اتحاد الغرف السياحية بالتنسيق مع أعضاء الجمعية العمومية بغرفة المنشات الفندقية وإخطارهم بضرورة تجهيز الأوراق والكشوفات المطلوبة الخاصة بالعاملين للحصول على دعم الصندوق. | | | | | |
| 6- | قامت غرفة المنشات الفندقية بتلقي الطلبات والأوراق التي تستوفى الشروط وإخطار اتحاد الغرف السياحية للتواصل مع وزارة القوة العاملة تمهيدا للصرف. | | | | | |
| 7- | قامت غرفة المنشات الفندقية بإخطار المنشآت السياحة الفندقية التي لم تستوفى الأوراق المطلوبة لاستكمالها للحصول على دعم الصندوق. | | | | | |
| 8- | قامت المنشآت الفندقية السياحية بسداد أي مديونيات قديمة عليها تمهيدا لصرف دفعات الدعم من الصندوق. | | | | | |
| 9- | قام صندوق إعانة الطوارئ بصرف الدفعات من الأولى إلى السابعة من الدفعات المخصصة للعاملين المؤمن عليهم بالمنشآت والمشروعات السياحية الفندقية، وفقا لرواتب شهر ديسمبر 2019م على أن يكون الحد الأدنى 600 جنية والحد الأقصى 1575جنية، للتخفيف من آثار أزمة كورونا على العاملين بتلك المنشآت. | | | | | |
| 10- | جاري تجميع الطلبات لصرف الدفعات الثامنة والتاسعة من صندوق إعانة الطوارئ المخصصة للعاملين بالمنشآت والمشروعات السياحية الفندقية للتخفيف من أثار أزمة كورونا على العاملين بتلك المشروعات. | | | | | |
| 11 | انتهى صندوق إعانة الطوارئ من تقديم الدعم | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| – | والمساعدات المالية في صورة دفعات للإتحاد المصري للغرف السياحية الخمسة المتضررة من انتشار فيروس كورونا المستجد. | | | | | |
| **ثانيا : الإجراءات التى أتخذها قطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية أثناء جائحة كورونا** | | | | | | |
| 1- | يتوفر لدي قطاع المنشآت الفندقية خطة عمل للتشغيل السياحي الآمن من خلال تطبيق حزمة تدابير احترازية وإجراءات وقائية وصحية بغرض العمل في ظل استمرار أزمة فيروس كورونا المستجد. | | | | | |
| 2- | يدعم قطاع المنشآت الفندقية العاملين وبذلك بتوفير نظام الرعاية الصحية الشاملة وتحسين نظام التأمين الصحي ضد الأمراض المزمنة. | | | | | |
| 3- | يوفر قطاع المنشآت الفندقية المساعدات الطبية (شركات تعقيم، مطهرات، كمامات، قفازات، مطهرات، مستلزمات طبية) للمنشآت السياحية المتضررة من انتشار فيروس كورونا المستجد. | | | | | |
| 4- | يوفر قطاع المنشآت الفندقية الأجهزة والمعدات الطبية المجانية اللازمة للكشف عن الفيروسات والأمراض المعدية للعاملين قبل الانخراط فى الأعمال اليومية. | | | | | |
| 5- | يقدم قطاع المنشآت الفندقية التوعية والثقافة الصحية والإرشادات الطبية وطرق الوقاية لجميع المنشآت السياحية طبقا لإشتراطات منظمة الصحة العالمية حول الوقاية من الأوبئة والأمراض والفيروسات. | | | | | |
| 6- | يقوم قطاع المنشآت الفندقية بالتنبيه على ضرورة الالتزام بالإجراءات الوقائية والتدابير الاحترازية بين العاملين بالمنشآت الفندقية السياحية. | | | | | |
| 7- | قام قطاع المنشآت الفندقية بالتنبيه على ضرورة توافر ملصقات توعية صحية وقائية في جميع الأماكن بالمنشآت الفندقية السياحية | | | | | |
| 8- | يتم المتابعة الدورية من قطاع المنشآت الفندقية على المنشآت الفندقية عن طريق إرسال مراقب الجودة للتحقق من توافر الاشتراطات الصحية وإتباع الخطوات والإجراءات الاحترازية بشكل آمن وصحي وسليم أثناء جائحة كورونا. | | | | | |
| 9- | يوجد برتوكول تعاون مشترك بين وزارة الصحة والسياحة وبين الإتحاد المصري للغرف السياحية خاص بالتعامل مع حالات الاشتباه، أو حالات الإصابة بفيروس كورونا بالمنشآت الفندقية السياحية. | | | | | |
| 10- | يوجد برتوكول تعاون مشترك بين وزارة الصحة والسياحة وبين الإتحاد المصري للغرف السياحية خاص بالحالات المخالطة من العائلات والمرافقين التي تم التأكد من إصابتهم بفيروس كورونا بالمنشآت الفندقية السياحية. | | | | | |
| 11- | يسمح قطاع المنشآت الفندقية التابع للإتحاد المصري للغرف السياحية باستخدام الفنادق كحجر صحي للوافدين من الخارج لحين الانتهاء من فتره الحضانة والاشتباه بإصابة الشخص بالمرض. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| 12 – | تم إيقاف برامج التدريب المقدَّمة كمنحة من الحكومة المصرية والاتحاد الأوروبي ذات الاتصال المباشر مع العاملين بالمنشآت الفندقية السياحية وذلك طبقا للبند السادس لقرار رئيس مجلس الوزراء بتاريخ 16 مارس منعا للاختلاط وانتشار العدوي. | | | | | |
| 13 – | قام قطاع المنشآت الفندقية بالاستفادة من فترة التوقف لتطوير وتحديث جميع برامج التدريب. | | | | | |
| 14 – | تم التنسيق بين الإتحاد المصري للغرف السياحية والمنشآت السياحية الفندقية في إمكانية إدخال الشاشات والكاميرات الذكية لإجراء التدريب عن بعد للعاملين بالقطاع السياحي. | | | | | |
| 15 – | ساعد قطاع المنشآت الفندقية بتخفيض الرسوم المتعلقة بتجديد التراخيص للمنشآت الفندقية السياحية أثناء جائحة كورونا. | | | | | |
| **ثالثا : مدى تأثير الدعم المقدم فى الاحتفاظ بالعاملين بقطاع المنشآت الفندقية أثناء جائحة كورونا** | | | | | | |
| 1- | ساهم صندوق إعانة الطوارئ في دعم قطاع المنشآت الفندقية ماليا للاحتفاظ بالعاملين أصحاب العقود الدائمة والمؤقتة وعدم انتهاء خدمتهم أثناء توقف الحركة السياحية نتيجة جائحة كورونا . | | | | | |
| 2- | قام قطاع المنشآت الفندقية بالاستفادة من فترة التوقف وذلك بعقد دورات تدريبية عن بعد من خلال المنصات الالكترونية لتنمية مهارات العاملين الحالين بالقطاع الفندقى ومنع تسرب العمالة أثناء أزمة جائحة كورونا. | | | | | |
| 3- | أدى إصدار وزارة السياحة والآثار قرار للاستعداد للبدء التشغيل التجريبي والجزئي الذي في 15 مايو 2020 وبنسب إشغال لا تتجاوز الـ 25% من إجمالي الطاقة الاستيعابية للمنشأة الفندقية السياحية بعد التأكد من الالتزام بكافة القواعد والإرشادات الوقائية والاحترازية المعلن عنها لاحتواء أزمة كورونا، من عدم تسرب العمالة. | | | | | |
| 4- | عزز قرار زيادة نسب الإشغال إلى 50% من الطاقة الاستيعابية للسياحة المحلية، في الاحتفاظ بالعاملين في القطاع الفندقى. | | | | | |
| 5- | أدى قرار إسقاط الضريبة العقارية على المنشآت الفندقية والسياحية لمدة 6 أشهر من تخفيف الضغط على المنشأة السياحية، للاحتفاظ بدفع أجور العاملين بالقطاع السياحي لعدم تسربهم. | | | | | |
| 6- | أدى قرار إرجاء سداد جميع المستحقات على المنشآت السياحية والفندقية لمدة 3 أشهر دون غرامات أو فوائد تأخير بالاحتفاظ بالعاملين بالقطاع السياحي. | | | | | |
| 7- | أدى قرار البنك المركزي بتقديم تمويل من البنوك | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | للمنشآت الفندقية بفائدة مخفضة، لتمويل العملية التشغيلية بهدف الاحتفاظ بالعمالة، مع رفع كفاءة البنية التحتية للمنشآت السياحية بحيث تكون جاهزة على أكمل وجه لاستقبال الزائرين فور انحسار جائحة كورونا. | | | | | |
| 8- | أدت توفير قرض مساند للقطاع الفندقي والسياحي بفترة سماح تمتد لعامين، بالإضافة إلى قيام وزارة المالية بتحمل بعض الأعباء المالية، إلى الاحتفاظ بالعاملين بالقطاع السياحي. | | | | | |
| **رابعا : المعوقات التى تواجه الأجهزة السياحية الرسمية فى إدارة أزمة فيروس كورونا** | | | | | | |
| 1- | قلة الدراسات والبحوث فى هذا المجال | | | | | |
| 2- | عدم توافر المخصصات المالية | | | | | |
| 3- | برامج تدريبية غير فعالة للعاملين | | | | | |
| 4- | عدم وجود تنسيق بين الجهات المعنية | | | | | |
| 5- | عدم وجود خطط إستراتيجية لإدارة الأزمة | | | | | |
| 6- | عدم وجود خبرات كافية | | | | | |